محمد هادي

كيف تنجح في صناعة العلاقات



سلسلة فن التعامل مع الناس

دار
المحجة
البيضاء

كيف تنجح في

صناعة العلاقات

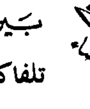
سلسلة فن التعامل مع الناس

كيف تنجح في صناعة العلاقات

محمد هادي

دار المحجة البيضاء

الطبعة الأولى
١٤٢٢ هـ ـ ٢٠٠١ م



بيروت - لبنان - حارة حريك - ص.ب : ١٤/٥٤٧٩
تلفاكس : ٠١/٥٥٢٨٤٧ ـ خليوي : ٠٣/٢٨٧١٧٩

بِسْمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ ٧

ٱلْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ ٱلْعَٰلَمِينَ

ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

مَٰلِكِ يَوْمِ ٱلدِّينِ

إِيَّاكَ نَعْبُدُ وَإِيَّاكَ نَسْتَعِينُ

ٱهْدِنَا ٱلصِّرَٰطَ ٱلْمُسْتَقِيمَ

صِرَٰطَ ٱلَّذِينَ أَنْعَمْتَ عَلَيْهِمْ

غَيْرِ ٱلْمَغْضُوبِ عَلَيْهِمْ وَلَا ٱلضَّآلِّينَ

المقدمة

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين.

والصلاة والسلام على سيدنا محمد، وعلى أهل بيته الطيبين الطاهرين.

وبعد..

النجاح في العلاقات العامّة ليس موهبة يولد بها البعض، ويحرم منها آخرون.

وإنما هو «فنٌ» له قواعده وأسسه. وكل من تعلّم هذا الفن، والتزم بتلك القواعد كان النجاح من نصيبه.

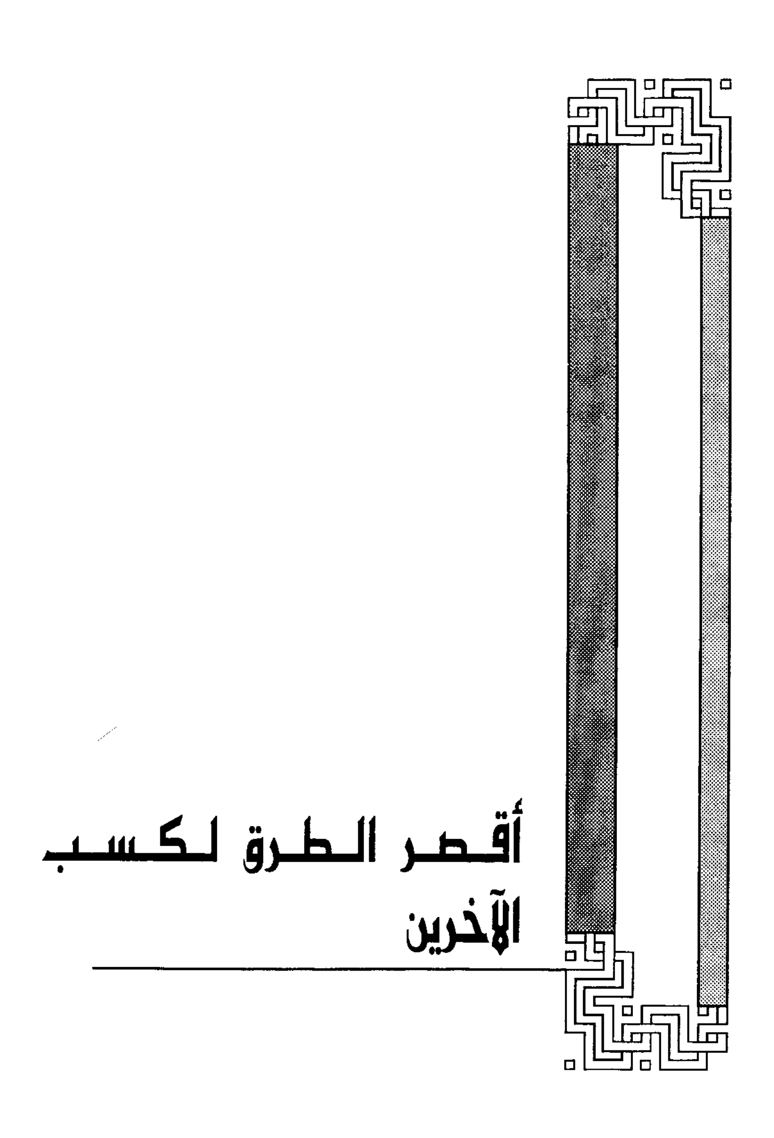
فما هي تلك القواعد؟

وكيف نتعلم هذا الفن؟

إن هذا الكتاب الذي بين يديك يتكفل بذلك.

والله تعالى من وراء القصد.

هـ. م



أقصر الطرق لكسب الآخرين

دُعيت ذات مرة لإلقاء محاضرة في أحد المعاهد التابعة لرجال الدين وكان موضوع المحاضرة:

«أهمية الصداقة في حياة علماء الدين، وضرورة اغتنام فرصة الدراسة لتكوين الصداقات بين زملاء الدراسة».

وحين أتممت المحاضرة سئلني أحد الحاضرين:

ـ «ما هو أقصر الطرق لكسب مزيد من الأصدقاء؟

حينها لم أكن في حالة تسمح لي بالإجابة المفصلة على هذا السؤال، إذ كان هنالك موعد آخر ينتظرني لإلقاء محاضرة في موضوع آخر.

فقلت له: ضع هذا الحديث المروي عن رسول الله ﷺ نصب عينيك، وستصل إلى أفضل طريقة للتعامل مع الناس، يقول النبي ﷺ: «لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب

لنفسه»[1] أو قوله: «ضع يدك على رأس من شئت وأحبّ له ما تحبّ لنفسك»[2].

ركز الشاب عينيه في وجهي، بينما شعرت أن روحه بدأت تتفاعل مع الحديث الشريف. وفيما بعد كان من أنجح من عرفت في كسب الصداقات، والتأثير في الناس.



قل لي: ما هي الطريقة التي ترغب من الناس معاملتك على أساسها؟

كل ما تقترحه على الآخرين هي الطريقة الفضلى لاستخدامها في التعامل معهم، فالإنسان لا ينتظر من الناس إلاّ معاملة حسنة، ولن يقبل منهم أية إهانة، ولا يرضى أن يتهمه بما ليس فيه، كما يرفض أن يكشف أحد عيوبه للآخرين، وإن كانت حقة.

فهذا الذي نطلبه نحن من الآخرين لا بد أن نطبقه معهم، وحينئذٍ سنجد أن غالبية الناس يرغبون في التقرب إلينا والمصادقة معنا.

إلاّ أن ما اعتدنا عليه عند معاملتنا للآخرين، أننا نتصرف

(١) منية المريد ص ٢٩٠.
(٢) كتب الأحاديث.

معهم كما نريد نحن، وليس كما يريد أولئك، وقد ننسى أننا نتعامل مع بشر، لهم إرادات وعواطف ورغبات ومشاعر، فنريدهم أدوات طيعة تخضع لأقوالنا وأفعالنا، وعندما لا يتصرفون كما نريد، نضعهم في قائمة من تجب مقاطعتهم.

وعجباً لهذا الإنسان، كيف لا يريد إعطاء الناس ما يريدون لكسبهم، وهو لا يستطيع أن يصطاد سمكة إلا بعد إعطائها ما تشتهيه من الطعم؟!

وليجرب كل فرد صيد السمك بأفخر الطعام الذي يرغب فيه «الصائد» فهل يصيد شيئاً؟

إن الصيد لا يتم إلاّ بوضع طعم في صنارة الصياد من النوع الذي يحبه السمك، لا من النوع الذي يرغب فيه الصياد!.

كذلك الحال بالنسبة لكسب الناس، فلا تستطيع أن تكسب قلوب الآخرين إلاّ إذا قلت لهم ما يرغبون في سماعه هم، وليس ما ترغب أنت في طرحه عليهم.

ألا ترى أن الجماهير ترفض الخطيب الذي يجلّ نفسه. وإن كان صادقاً في المديح، ذلك أن الناس يريدون الاستماع إلى من يجلّهم، ويعطيهم الثقة بقوتهم وقدرتهم.

من هنا:

فإذا ما كنت في حديث مع شخص تريد إقناعه بأمر ما،

فلا تحاول أن تدخل معه في نقاش حول ما تريد أنت وإنما تحول مما تريد إلى ما يريد، وقل له ما يرغب فيه، ثم اطرح رأيك فسوف يقتنع به.

يقول أحد الكتاب:

«اعتدت أن أزاول صيد السمك في «منطقتنا» كل صيف، وأنا شغوف بالكريز المخفوق بالكريمة، ولكني أعرف أن السمك يفضل الديدان، ولهذا تراني عندما أرتحل لصيد السمك لا أفكر فيما يعجب السمك فقط! فأنا لا أعلق بالصنارة كريزاً ولا كريمة، وإنما أضع بها دودة صغيرة أدليها للسمك وأنا أقول: «هل لك في هذه؟»».

فلماذا لا تستخدم مثل هذا «المنطق» في «اصطياد» الناس؟!.

فلماذا تتكلم دائماً عما تحب؟!

بديهي أنت تحب ما تحب، وسوف تحبه دائماً، ولكن محدثك قد لا يشاطرك هذا الحب. وإذن فالطريق المفضلة في التأثير في «الشخص الآخر» هي أن تحدثه فيما يحبه هو ويرغب فيه، وأن تدله على طريقة الحصول عليه!

فاذكر ذلك غداً عندما تحاول أن تحمل «الشخص الآخر» على أن يفعل شيئاً: فإذا كنت تريد أن تمنع إبنك - مثلاً - عن التدخين، فلا تتخذ موقف الواعظ، ولا تحدثه فيما

ترغب فيه أنت، بل بيِّن له كيف يعوقه التدخين عن كسب مباراة في الكرة ـ مثلاً ـ أو سباق في العدو! وأفعل مثل هذا في كل حال، سواء في تربية الأطفال، أو في التعامل مع الناس.

يقول أحدهم «كل نشاط إنشائي مصدره رغبة متأصلة في النفس، ومن ثم فأفضل نصيحة للذين يشتغلون بإقناع الناس، سواء في العمل، أو في البيت، أو المدرسة أو في ميدان السياسة هي النصيحة التالية: أخلق، أولاً في «الشخص الآخر» رغبة جامحة في أن يفعل ما تريد.. فإن الذي يفعل هذا تنحاز الدنيا جميعاً إلى صفه، أما الذي لا يفعله، فسوف يكون وحيداً في طريقه».

يقول أحد خبراء العلاقات الإنسانية:

«اعتدت أن أستأجر الردهة المطلة على الحديقة في فنادق نيويورك لمدة عشرين ليلة في كل موسم لألقي فيها سلسلة من المحاضرات، وفي بداية أحد المواسم فوجئت بإخطار من الفندق يطالبني بإيجار يبلغ ثلاثة أضعاف ما اعتدت أن أدفع، وقد أتاني هذا الإخطار بعد أن وزعت تذاكر الدعوة، وظهرت الإعلانات في الصحف!.

«ولم أكن أرغب ـ طبعاً ـ في الزيادة، ولكن ما فائدة أن أحدث أصحاب الفندق فيما أرغب فيه؟.

«وذهبت إلى مدير الفندق، وقلت له: «لقد صُدمتْ حقيقه عندما وصلني إخطاركم، ولكنني لا ألومكم على الإطلاق، بل ربما لو كنت في مكانكم لفعلت بالضبط ما فعلتموه، فإن من واجبك كمدير لهذا الفندق، أن تأتي بأكثر مما يمكنك من الأرباح، فإذا توانيت في ذلك، فربما أقالوك من وظيفتك.. ولكني أرجوك أن تسمح لي بتعديد الفوائد والمضار التي قد تعود عليكم إذا ألححتم في طلب زيادة الإِيجار».

«قلت هذا، ثم تناولت ورقة وقلما ورسمت بالقلم خطاً عمودياً يقسم الورقة إلى قسمين، كتبت في أعلى القسم الأول كلمة «الفوائد»، وفي أعلى القسم الثاني كلمة «المضار» وكتبت تحت عنوان «الفوائد»، هذه العبارة «الاحتفاظ بالردهية خالية»، ثم تابعت حديثي للمدير: «... وطبعاً يفيدكم أن تحتفظوا بالردهة خالية لتؤجروها للرقص، أو للحفلات، أو غيرها مما يعود عليكم بربح يفوق ما تعود به عليكم سلسلة من المحاضرات!».

«والآن لننتقل إلى «المضار». فأولاً، بدلاً من أن تزيدوا دخلكم ستقللونه، بل الحقيقة أنكم ستفقدونه تماماً، لأنني لا أعتزم أن أدفع هذا الأجر الباهظ، ثم هناك «فائدة» أخرى لكم.. تلك هي أن المحاضرات سوف تجتذب إلى فندقكم طائفة من المثقفين ذوي المراكز والوجاهة، وهذا فيما أخال

خير إعلان للفندق، أليس كذلك؟ بل الحقيقة إنكم إذا أنفقتم ٥,٠٠٠ دولار على الإعلان عن فندقكم في الصحف لما أمكنكم أن تأتوا بمثل هذه النخبة من الناس ليشاهدوا فندقكم»!.

«ثم سلمت الورقة للمدير قائلاً: «كم أود أن تقدروا هذه الفوائد والمضار حق قدرها، ثم تعطوني كلمتكم الأخيرة».

وفي اليوم التالي تسلمت خطاباً من المدير يخبرني فيه أنه قرر زيادة الإيجار بمقدار ٥٠ بالمئة فقط بدلاً من ٣٠٠ بالمئة!!

«والمهم في هذا كله، أنني حصلت على هذا التخفيض دون أن أنبس بكلمة مما أرغب فيه، وما حضرت لأجله، بل كنت أتكلم، على طول الخط، عما يرغب فيه محدثي، وأريه كيف يحصل عليه!

«ولنفرض أنني فعلت مثلما يفعل سائر الناس.. فأندفعت مثلاً إلى مكتب مدير الفندق قائلاً: «ماذا تعني برفع الأجر بنسبة ٣٠٠ بالمئة، في حين أنك تعرف أن تذاكر الدعوة قد وزعت، وأن الإعلانات قد نشرت في الصحف.. ثلاثمائة في المائة؟ هذا ابتزاز. هذه سرقة. لا. لن أدفع شيئاً من هذا». فما الذي كان يحدث عندئذ؟.. سينشب ـ بالطبع ـ جدال عنيف، وأنتم تعلمون كيف ينتهي الجدال عادة! وحتى لو أقنعته بأنه مخطىء، لمنعه كبرياؤه عن الإقرار بخطئه!

.. هاكم نصيحة من أثمن ما يُقدم اليوم في فن العلاقات الإنسانية:

«إذا كان هناك سر واحد للنجاح فذلك هو المقدرة على إدراك وجهة نظر الشخص الآخر، والنظر إلى الأشياء بالمنظار الذي ينظر به إليها».

وأي فرد عادي يسعه أن يلمس صدق هذا القول؛ وبرغم ذلك، فإن ٩٠ بالمئة من الناس يتجاهلون هذه الحقيقة ٩٠ بالمئة من الوقت!».

آلاف من البائعين يجوبون البلاد طولاً وعرضاً متعبين يائسين ولا يكادون يحصلون على كسب يذكر.. أتدري لماذا؟

لأنهم يدأبون طول الوقت على التفكير فيما يرغبون فيه هم أنفسهم، ولو استطاعوا أن يرغِّبونا في بضاعتهم لخرجنا إليهم نحن واشتريناها!..

ثم أتعرف كيف يعمل الإعلام الناجح؟ إنه في الحقيقة يقوم بالإجابة على السؤال التالي:

- كيف نخلق لدى الناس الرغبة لكي يقبلوا ما نعرض عليهم؟

فلو أرادوا الترويج لبضاعة ما، فإنهم يتوسلون بكل الوسائل من أجل أن يقنعوا الناس بأن ما يعرضونه عليهم إنما هو في صالحهم.

وهذه هي الطريقة المؤثرة في الدعاية فأنت تندفع لشراء نوع معين من معجون الأسنان دون الأنواع الأخرى عندما تحس أن هذا النوع يفيد أسنانك أكثر من غيرها. من هنا فإننا نلاحظ أن الدعاية لمعجون الأسنان تتم كالتالي:

يظهر طبيب أمام شاشة التلفاز، ويبين أن هنالك ميكروبات قد تترسخ في الأسنان ثم تبدأ بنخرها حتى تخرقها إلى اللثة، فتفسد اللثة والأسنان في آن واحد.

ويكرر الطبيب شرحه عدة مرات، وبعد ذلك مباشرة تظهر الدعاية لنوع من معجون الأسنان، وتركز هذه الدعاية على أن هذا النوع من المعجون قادر على اقتلاع ذلك الميكروب من الأسنان.

ولأن الإنسان يكون قد إنتابه الخوف من الميكروب، فإنه سيرغب في هذا المعجون ويندفع لاقتنائه، وكأن يداً خلفه تدفعه لذلك.

هكذا هي طرق الإعلام الناجح، وعندما ترون بائعاً مرهقاً كثير العمل، وفي ذات الوقت يخسر، فتأكدوا أنه لا يستخدم أسلوب ترغيب الناس في شراء بضاعته، وإنما يريد فرضها عليهم.

كذلك الأمر بالنسبة لمخاطبة الناس، ومحادثتهم، والتعامل معهم فلن يتقبل الناس ممن يريد أن يفرض رأيه

عليهم، ولن يصادقوا من يجعل من نفسه رقيباً عليهم.

إنما يرتاحون لمن يعبّر عن ضمائرهم، ويتكلم لهم حسب ما يحبون.

وهذا هو أسلوب القرآن الحكيم في دفع الناس، إلى الإيمان بقيم السماء، ورسالات الأنبياء.

يقول ربنا في كتابه العزيز:

﴿ولو أن أهل القرى آمنوا واتقوا، لفتحنا عليهم بركات من السماء والأرض﴾[1]!

وقد جاء في الحديث القدسي عن الله ـ سبحانه وتعالى ـ قوله:

«يا عبادي! إني لم أخلقكم لأربح عليكم، بل لتربحوا عليّ».

والربح هنا في الدنيا والآخرة... أما في الدنيا فقوله تعالى:

﴿ومن يتق الله يجعل له مخرجاً * ويرزقه من حيث لا يحتسب﴾[2].

وأما الربح في الآخرة فقوله تعالى:

---

(١) سورة الأعراف، آية: ٢٩.

(٢) سورة الطلاق، آية: ٢ ـ ٣.

﴿جنة عرضها السموات والأرض، أُعدت للمتقين﴾(١).

ومن هنا فإن الأنبياء يبدؤون بتبشير الناس، وإذا لم ينفع معهم، استخدموا أسلوب الإنذار.

﴿كان الناس أُمة واحدة، فبعث الله النبيين مبشرين ومنذرين، وأنزل معهم الكتاب بالحق ليحكم بين الناس فيما اختلفوا فيه﴾(٢).

وهكذا فإنك إذا أردت أن ترغب فرداً في عمل ما، بيّن له مصلحته من هذا العمل وأهميته بالنسبة إليه.

فإذا أردت أن تمنع إنساناً من شرب الخمر، لا تأخذ سوطاً بيدك، وكلما وجدته يشرب نزلت عليه بسياطك.

صحيح إن السوط رادع، ولكن قبل ذلك أنت بحاجة إلى إيجاد المانع أي أن الأفضل قبل ضربه بالسياط أن تبين له، إنه إذا شرب الخمر فهو يخسر صحته، وعلاقاته، وعائلته بينما لو امتنع عنه فهو يربح سلامته وعلاقاته وعقله جميعاً.

والدين لم يأت بالعقوبات الرادعة، لمن يشرب الخمر، إلاّ بعد آيات كثيرة وأحاديث مطولة، وجمهرة من التعليمات، وضحت خطورة الخمر على الفرد والمجتمع، وخطرها عليهم.

---

(١) سورة آل عمران، آية: ١٣٣.

(٢) سورة البقرة، آية: ٢١٣.

يقول أحد المؤلفين:

إن رجلاً وابنه كانا يريدان جرّ عجل إلى زريبته، وكان العجل يمتنع، فدارت معركة بين الابن ووالده من جهة، والعجل من جهة أُخرى، واستمرت الحالة على ذلك بسبب تصميم العجل على عدم الاستجابة لهما.

وعلى مقربة منهما كانت تقف زوجة الرجل، فأخذت تفكر كيف تستطيع أن تقنع العجل بالتوجه إلى زريبته دون تعب ومشقة؟!

ولما اهتدت إلى ذلك جاءت وبيدها حزمة من البرسيم، فقدمتها للعجل وعندما أراد المزيد ابتعدت عنه قليلاً، وهكذا دواليك حتى أدخلته إلى زريبته.

لاحظوا: إن كل ما عملته هذه المرأة، هو تقديم حزمة من البرسيم، كان يحتاجها العجل فخضع لها وأطاعها.. هكذا الأمر بالنسبة إلى العلاقة مع الناس فمن أراد اجتذاب الآخرين إليه فلا بد أن يعطيهم ما يرغبون فيه

يقول الإمام علي:

«أحسن إلى مَنْ شئت تكن أميره»[1].

فإذا أردت أن تكون أميراً لكل الناس فأحسن إليهم

---

(١) غرر الحكم ودرر الكلم ١/١٢٨/٨٨.

جميعاً، وانظر في حاجاتهم فاقضها لهم.

فإن في مسألة سد حاجات الناس قانون غيبي، فمن أعطى الناس أعطاه الله، ومن منع عن الناس منع الله عنه في وقت آخر.

وأفضل دافع إلى قضاء حاجات الناس، والتعامل الحسن معهم هو أن تضع نفسك مكان الآخرين.

فلو استطاع كل واحد منا وفي كل موقف، أن يضع نفسه في موقع الطرف الآخر، لأصبحت معاملته على أفضل ما تكون.

وإني أضمن لم يتبع هذه القاعدة السعادة والنجاح له في الحياة.

وقد تسألني كيف؟.

وجوابي: ادرسوا حياة كل العظماء لتجدوا أنهم كانوا من النوع الذي يتعامل مع الناس على أساس وضع أنفسهم في موقع الآخرين.

أترون أن الناس يجتمعون حول من لا يفتأ يمدح نفسه؟ ويجعلها فوق الآخرين؟

بالطبع لا... وإنما يجتمع الناس حول من يتواضع لهم، ويحسسهم بالفضل عليه.

تماماً، كما كان رسول الله ﷺ يتعامل مع صحابته، فلم يترفع عليهم في يوم ما لكونه قائدهم، ونبيّهم، وصاحب الفضل في إنقاذهم من الضلالة والضياع.

ولقد نقل لنا التاريخ الكثير من المواقف التي تنازل فيها رسول الله للناس في ما يتعلق بأمور الحياة. بل وكان يطالبهم بأن يتعاملوا معه كواحد منهم.

ولقد وصف الإمام علي عليه السلام طريقة رسول الله في التعامل مع الناس بقوله «كان فينا كأحدنا».

ترى ألا يعشق المرء رجلاً من هذا الطراز الرفيع؟

وإذا كنت كذلك بالنسبة للناس، فلا شك أنهم سيلتصقون بك، وسيضحون بحياتهم من أجلك.

أما إذا رأى الناس رجلاً ينفخ في نفسه، ويشمخ بأنفه، ويتكبر عليهم، فإنهم لن يرتاحوا له، وسينفرون منه، وإن كان من المقربين لهم.

إذن لكي تكون ناجحاً في الحياة عليك أن تعمل بوصية الإمام علي عليه السلام لولده الحسن عليه السلام:

«يا بني اجعل نفسك ميزاناً فيما بينك وبين غيرك، فاحبب لغيرك ما تحب لنفسك، واكره له ما تكره لها، ولا

تظلم كما لا تحب أن تُظلم، وأحسن كما تحب أن يُحسن إليك، واستقبح من نفسك ما تستقبح من غيرك»[1].

وقيمة هذه الوصية الذهبية ليست فقط في أنها تكشف عن القواعد السليمة للتعامل مع الناس، بل في أنها تطلب منك أن تكون أنت المبادر إلى ذلك، وهذا ما يعنيه الإمام بقوله:

«وأحسن كما تحبّ أن يحسن إليك»[2].

فهناك من يحسن إلى غيره من واقع رد الفعل، كأن يردّ السلام إذا سلّم عليه الناس، ويقدم هدية لمن قدم له هدية، ويحترم الناس عندما يحترمونه.

وهذا مطلوب ولا شك.. ولكن الأحسن منه أن يكون الإنسان هو المبادر إلى الخير. كما يحب أن يبادر الآخرون إليه بالخير.

يقول القرآن الكريم بهذا الشأن:

﴿إن الله يأمر بالعدل والإحسان﴾[3] فالله يطالبنا برد الخير بخير مثله، وهو العدل كما يطالبنا بالمبادرة إلى الخير.. وهو الإحسان..

يقول الإمام علي عليه السلام:

(١) تحف العقول ص ٥٦.
(٢) تحف العقول ص ٥٦.
(٣) سورة النحل، آية: ٩٠.

«أرض من الناس بما ترضاه لهم من نفسك»[1].

واعتقادي أن قيمة هذه الجملة في وصيته عليه السلام، نابعة من أن بعض الناس يجوّزون لأنفسهم ما يمنعونه عن الناس، فيتوقعون منهم الكثير بينما يكتفون بالقليل الذي يعطونه للناس.

يقول أحد الناجحين في العلاقات العامة:

«إذا كان هنالك سر واحد للنجاح، فهو القدرة على إدراك وجهات نظر الشخص الآخر، والنظر إلى الأشياء، بالمنظار الذي ينظر به الآخرون».

وهذا في اعتقادي قول صحيح، ليس في مجال العلاقات فحسب، بل وحتى في مجال التحرك السياسي والاجتماعي أيضاً.

ولو حاولنا اكتشاف الأسباب التي تكمن خلفها قدرة القائد على تحريك جماهير شعبه، لما وجدناها إلاّ قدرته العملية على أن يضع نفسه مكان الآخرين، ليدرك آلام شعبه، بحيث يتحول إلى ضمير في أمته، يمثل تطلعاته في الحياة.

فكل من استطاع أن ينظر إلى الأشياء بمنظار الآخرين، يتحول إلى ضمير في أمته وسوف يمسك دفة قيادة هذه الأمة.

وإن خير مثل لنا في ذلك، هو الإمام الحسين عليه السلام، إذ

---

(١) تحف العقول ص ٥٦.

تحول إلى ضمير للإنسانية جمعاء.

لقد وصل الظلم في أيام حياته إلى أقصاه، فجاء ليعبر عن الرد الفطري لإنسانية الإنسان عندما تعيش في مثل هذه الظروف الخانقة، وكان بذلك محوراً لالتفاف الثائرين حوله في كل العصور، وهم ضمائر الأمم في الحياة.

إن إدراك رغبة الآخرين والتعامل معهم وفقها، ليس الأسلوب الأنجع في ما يتعلق بالصداقة ومعاملة الكبار فحسب، بل وحتى في تربية الأطفال فإنها قائمة على مراعاة رغبة الطفل أيضاً، ولإيضاح ذلك أذكر هذه القصة:

«كان هنالك طفل قد أتعب والديه في الأكل حيث كان يرفض كل ما يقدمان له من طعام، فكان صعباً عليهما جداً إقناعه بأن يأكل، ولقد أكثر الأبوان النصح والعتاب له، وكانت طريقتهما في سبيل إقناعه تدور حول أنهما يرغبان في أن يأكل، وكانا يقولان له مثلاً أنهما لا يرتاحان لتصرفه، وحركا أيضاً الكثير من أقربائهما لإقناعه بذلك ولكن الجميع باء بالإخفاق، واستمر الطفل في رفض الطعام، وكان جسمه يزداد نحافة يوماً بعد يوم.

بعد ذلك بدأ الأب يفكر جدياً في أفضل طريقة يقنعه بها بأن يأكل وبدأ يفكر كما لو كان هو الطفل، فبحث عن عواطف الطفل ودوافعه.

فوجد أن طفله يعاني من الخوف من ابن جارهم، حيث كان هذا الأخير يقف له بالمرصاد دائماً، ويصادر منه درّاجته ثم يضربه، ولأنه كان أصغر منه فلم يكن بمقدوره الرد بالمثل.

أما أبواه فكان دورهما التوعد فقط بالاقتصاص من ابن الجار، وتسكيته.

عندما تذكر الأب ذلك جاء إلى ولده بالطعام وقال له:

ـ «هل تريد أن تتغلب على ابن الجيران، وتصبح أكثر قوة منه، بحيث لا يستطيع أن يأخذ منك دراجتك ويؤذيك؟

قال الطفل بلهفة: ـ نعم يا أبي.

فقال له الأب: ـ إن الطعام يعطيك القوة ويمنحك العضلات التي تستطيع بها أن تصرع ابن الجيران.

وجاءت أُمه، وشجعته أيضاً على ذلك، وإذا بالطفل ينهال على الأكل وكأنه جائع منذ أسبوع!.

ومنذ ذلك الحين بدأ يأكل ابنهم على أمل أن يصبح قوياً في يوم ما، ويصرع خصمه.

إن رغبة الأب والأم بالنسبة لابنهما لم تكن قادرة على حمل الطفل على الأكل ولكنهما عندما اكتشفا حاجة ابنهما، وأدركا وتر آلامه ورغباته، استطاعا أن يدفعاه إلى الطعام بكل شغف.

وأنت أيضاً لك رغبات، وشهوات، وتطلعات، فإذا أردت أن يعشقك الناس فحقق رغباتهم، وادفعهم نحو تحقيق تطلعاتهم، وساهم قدر استطاعتك في مدّ يد العون لهم.

وهذه الخصلة لن تتم إلا بتنازلك عن ذاتيتك، وامتلاك مشاعر الارتفاع مع رغبات الآخرين.

فإذا كنت عالماً، فاعط الناس من علمك، وإذا كنت رسالياً فاعط للناس رسالتك، وإذا كنت مقاتلاً شريفاً، فدرب الناس على القتال.

فالناس يقدّرون من يرفعهم معه، ويضعونه في مقدمتهم، فلكي تُحترم في المجتمع لا بد أن تحترم الناس دائماً، ولكي تحقق رغباتك لا بد أن تحقق رغبات الناس.

يقول أحد الخبراء في العلاقات العامة:

«كنت أتساءل كثيراً: لماذا يبدي الناس اهتماماً بك ما دمت أنت لا تهتم بهم أولاً؟ وكيف تحاول اجتذاب أنظار الناس إليك، دون أن يتجه نظرك أولاً إليهم؟».

لقد اقترف نابليون ذلك الخطأ، حتى أنه قال لصديقته جوزفين في لقائهما الأخير: «لقد نلتُ، من المجد، والسطوة، والسلطان ما لم ينله إنسان قط، وبرغم ذلك، فها أنذا الساعة لا أجد صديقاً مخلصاً يمكن الاعتماد عليه سواك».. ويشك المؤرخون في أنه كان يستطيع الاعتماد حتى عليها!».

ويقول:

«حين كنت أدرس فن كتابة القصة القصيرة في نيويورك، ألقى محرر إحدى كبريات المجلات القصصية على فصلنا كلمة قال فيها: أن في وسعه أن يلتقط إحدى القصص التي تتناثر على مكتبه كل يوم، ويلقي عليها نظرة سريعة فيدرك على الفور، هل يحب كاتب القصة الناس أم لا؟

ثم أردف: «. . . فإذا لم يكن الكاتب يحب الناس فلن تحب الناس قصصه»!.

وقد وجدت بالتجربة، في وسع المرء أن يفوز باهتمام أرفع الناس قدراً، وأعظمهم درجة لو أنه أبدى بهم اهتماماً.

ودعني أدلل على ذلك:

منذ سنوات مضت، كنت أدرس في فن كتابة القصة ورغبنا ـ نحن الطلبة ـ في أن نستدرج أعلام القصة ذوي الأوقات الثمينة الضيقة، لنستفيد من تجاربهم.. فكتبنا لهم نبثهم إعجابنا بفنهم، ونشرح شغفنا بقصصهم، ولهفتنا على سماع نصائحهم الغالية، وتعلم أسرار نجاحهم.

«وقد وقّع هذه الخطابات أكثر من مائة وخمسين طالباً. ولم ننس أن نذكر في خطاباتنا تلك أننا نعلم سلفاً كثرة مشاغلهم الأمر الذي قد يتعذر معه عليهم الحضور شخصياً، ومن ثم أرفقنا قائمة تتألف من عدة أسئلة لكل منهم، تتعلق

بحياته الشخصية، وطريقته في الكتابة راجين الإجابة عنها.

فماذا تظن كانت النتيجة؟ لقد ترك هؤلاء المشاهير أعمالهم، وانصرفوا عن إبراجهم العاجية وحضروا إلى بروكلين بأنفسهم ليمدوا لنا يد المساعدة!.

وباستخدام هذه الطريقة نفسها تستطيع أن تقنع من تريد حضوره إليك.

فنحن جميعاً ـ سواء كنا صعاليك أو ملوكاً ـ نرضى عمن يبدي إعجابه بنا.. خذ مثلاً غليوم قيصر ألمانيا السابق: لقد ناله بعد الحرب العالمية الأولى من الذلة والمهانة ما لم ينل «زعيم» آخر، حتى أن شقيقه انقلب عليه، بعد أن فر هارباً إلى هولندا لينجو برقبته من حبل المشنقة! كانت كراهية الناس له، ونقمتهم عليه من الشدة بحيث ودّت ملايين منهم لو مزقت جسده إرباً أو أحرقته حياً. وفي خضم هذا السعير الملتهب من الحق والغضب، كتَب له غلام صغير خطاباً يفيض شفقة وإعجاباً، وقال له فيه إنه مهما يظن به الناس، فإنه سيظل مخلصاً وفياً وقد تأثر القيصر لهذا الكتاب، ودعا الغلام إليه، وذهبت في صحبته أمّه.. فتزوج القيصر من أم الغلام!.

فهذا الغلام لم يكن يحتاج إلى قراءة كتاب في اكتساب الأصدقاء والتأثير في الناس، بل كان يجيد هذا الفن بغريزة فيه!.

إذا نحن أردنا أن نكتسب الأصدقاء، فلنضع أنفسنا في خدمة غيرنا من الناس، ولنمد لهم يداً مخلصة نافعة، مجردة عن الأنانية والمصلحة الذاتية.

ذات مرة كُلِّف أحد الموظفين بمصرف كبير في نيويورك، بإعداد تقرير عن شركة معينة. وكان يعرف أن ثمة رجلاً واحداً في وسعه أن يمده بما يطلبه من المعلومات. فذهب لمقابلته، وهو مدير شركة صناعية كبيرة.

وما أن دخل الموظف عليه واستقر أمامه حتى فتح باب الغرفة وأطلت منه فتاة وقالت للمدير أنها يؤسفها ألا يكون لديها طوابع بريد أخرى اليوم!.. وعلق المدير على ذلك قائلاً لمستر والترز: «إنني أجمع طوابع البريد لا لنفسي، بل لابني الصبي البالغ من العمر اثني عشر عاماً».

وشرح الموظف غايته من الزيارة، وبدأ يلقي أسئلته، ولكن الإجابات كانت تأتيه غامضة، مبهمة، مترددة، وانتهى الحديث بعد أمد قصير، وكان عقيماً!.

قال الموظف المذكور: «تولتني الحيرة ولم أدر ماذا أفعل.. ثم على حين فجأة تذكرت طوابع البريد.. وابنه البالغ من العمر اثني عشر عاماً.. وتذكرت أيضاً أن المصرف الذي أعمل فيه تأتيه طوابع بريد من كل قارة تترامى على شطآنها أمواج البحار السبعة!.

«وطرقت باب المدير في اليوم التالي، وبعثت إليه من ينبئه أن معي طوابع لابنه الفتى. وسرعان ما كان الرجل في استقبالي بحماسة زائدة، وأخذ يشد على يدي في سرور باد ما كان ليعتريه مثله لو أنني حملت إليه نبأ انتخابه عضواً بالكونجرس!».

«وراح الرجل يتأمل الطوابع التي أتيته بها، ويعرضها واحداً بعد واحد وهو يقول: «بالله! سوف يسر ولدي بهذا الطابع النادر».. انظر إلى هذا: إنه كنز؟..» وقضينا نصف ساعة نتكلم في الطوابع، ونطالع صورة ابنه العزيز، ثم قضينا ساعة نتحدث في المسألة التي أتيت حقيقة من أجلها: سرد لي كل ما يعرفه، ثم نادى معاونيه، بدورهم، وسأل بعض معارفه بالتليفون، حتى أوشكت وأنا أنصرف أن أنوء بما حمّلني من الحقائق، والأرقام والتقارير».

وإليكم المثل الآخر:

حاول رجل من فيلادلفيا، بكل ما وسعه من جهد، أن يبيع الفحم الذي يتجر به لشركة كبيرة للمخازن المسلسلة، ولكن عبثاً! فقد أصرت هذه الشركة أن تبتاع حاجتها من الفحم من متعهد آخر!.

وفي تلك الأثناء ألقى هذا الرجل خطاباً أمام أحد زملائه صب فيه جام غضبه على شركات المخازن المسلسلة جميعاً، ووصفها بأنها وصمة عار في جبين الأمة! ثم حدث

أن انتضمت مناظرة بين طلبة الفصل موضوعها «ضرر المخازن المسلسلة للأمة أكثر من نفعها».

واتخذ الرجل الجانب المعارض، وكان عليه أن يستعين في إعداد كلمته بمدير شركة المخازن المسلسلة الذي لا تحبّه.

وذهب الرجل من فوره إلى مدير الشركة وقال له: «إني لا أحاول أن أبيعكم فحماً هذه المرة، وإنما جئت أسألك أن تسدي إلي يداً».

وقص عليه نبأ المناظرة، واستطرد يقول: «لقد جئت أطلب مساعدتك لأني لا أظن أن أحداً سواك يستطيع أن يمدني بالحقائق التي أريدها. إنني متلهف على كسب هذه المناظرة، وسوف أحمد لك أية مساعدة يسعك أن تسديها إلي» ويروي الرجل ما حدث بعد ذلك قائلاً:

«سألت مدير الشركة حين دخلت عليه أن يمنحني دقيقة واحدة من وقته، وعلى هذا الأساس وحده وافق على مقابلتي. فلما شرحت له موضوع المناظرة أشار إليَّ بالجلوس، وجعل يحدثني ساعة وسبعاً وأربعين دقيقة بالضبط! ثم استدعى إليه أحد موظفيه ـ وكان قد ألف كتاباً عن أول المسلسلة ـ وطلب إليه أن يهديني نسخة منه، ثم كتب إلى «اتحاد المخازن المسلسلة» واستطاع أن يحرز لي نسخة من مناظرةٍ أقيمت في هٰذا الموضوع عينه، كان الرجل يحس أن المخازن المسلسلة تؤدي خدمة حقيقية للإنسانية! وينبغي أن أعترف بأنه فتح عينيّ

على أشياء لم أكن أحلم بمعرفتها، بل لقد غير اتجاهي الذهني تماماً فلما هممت بالإنصراف أوصلني بنفسه إلى الباب، ولف ذراعه حول كتفي وهو يتمنى لي التوفيق في المناظرة، ثم رجاني أن أمر عليه لأخبره بنتيجتها. وكانت آخر كلماته لي: «وأرجو أن تتفضل بزيارتي مرة أخرى في أواخر الربيع، فإني أرغب في أن أوصيك بكمية كبيرة من الفحم»! وبدا لي ذلك كالمعجزة! فها هو يرغب ـ من تلقاء نفسه ـ في شراء الفحم دون أن أشير أنا إلى هذا الموضوع بكلمة!.

«لقد شققت لنفسي في مدى ساعتين ـ بأن أظهرت له اهتمامي بشركته وعمله ـ طريقاً ما كنت لأشقها في مدى عشرة أعوام لو أنني حاولت أن أجعله يهتم بي، وبالفحم الذي أبيعه!».

والإسلام لا يطالبنا بأن نحب للآخرين ما نحب لأنفسنا فحسب، بل يريدنا أن نؤثر الآخرين على أنفسنا وهذه هي البطولة، والروح السامية في العلاقة بالناس.

فمن يضحي للآخرين يكون بالطبع سيدهم، ومن ثم يكون عظيماً فيهم.

إن التأريخ خلّد الكثير من العظماء، لأنهم ضحوا بحياتهم من أجل غيرهم، فإن كانوا أغنياء افتقروا في سبيل غيرهم، وإن كانوا وجهاء قربوا البسطاء إليهم ورفعوهم.

ولننظر إلى حياة الإمام علي عليه السلام، ولنتدبر في هذه الزاوية الرائعة منها:

إنك حينما تذهب الآن إلى الكوفة، تجد آثار دار الإمارة الضخمة، وهي موقع الحاكم الإسلامي ذلك اليوم، وإلى جانبها تجد بيتاً صغيراً متواضعاً، هو بيت الإمام علي عليه السلام الذي كان بناه بيده وعاش فيه، عندما كان حاكماً على خمسين دولة من دولنا اليوم.

لقد رفض الإمام أن يعيش في القصر الكبير، وصنع لنفسه كوخاً من جريد النخل وجلس فيه. وأثر عنه عليه السلام، عندما جاء إلى الحكم قوله:

«إن رسول الله صلى الله عليه وآله لم يكن يبيت شيئاً من المال (أي كان يوزعه فور وقوعه في يده) وإن أبا بكر كان يبيت وينفقه في الصباح، وإن عمر دون الدواوين وربما كان يؤخر إلى الحول.. ولكنني، سأفعل ما فعله رسول الله».

فالبطولة هي أن تؤثر الآخرين على نفسك، وهو ما يطالبنا به القرآن، حيث يقول:

﴿ويؤثرون على أنفسهم ولو كان بهم خصاصة﴾[1].

يقول الإمام علي عليه السلام:

---

(١) سورة الحشر، آية: ٩.

«ذلّلوا أخلاقكم بالمحاسن، وقودوها إلى المكارم، وعودوها الحلم، وأصبروا على الإيثار أنفسكم»[1].

إن النفس ليجزعها الإيثار فعندما يكون لدى الإنسان شيء ويحتاج إليه جاره ويتحرك ضميره لإعطائه إياه تأتيه نفسه الأمارة بالسوء لتكبح تحركات الضمير. فإذا آثر الآخرين يكون له أجر كبير.

يقول الإمام الصادق عليه السلام:

«إن لله جنة لا يدخلها إلاّ ثلاثة، رجلٌ حكم على نفسه بالحق، ورجل زار أخاه في الله، ورجل آثر أخاه المؤمن في الله»[2].

وقد يعتقد بعض الناس، أن سر انتصار المسلمين في فجر الرسالة الإسلامية، راجع لحملهم السيف؟ نعم... ولكن كان السيف جزءاً واحداً من أسباب النصر...

وقد يظن آخرون أن الانتصار، جاء لتخطيطهم العسكري السليم.

نعم.. ولكن التخطيط العسكري هو الآخر كان جزءً من عوامل النصر.

---

(١) تحف العقول ص ١٦٠.

(٢) أعلام الدين ص ١١٥.

إلاّ أن من أهم أسباب النصر هو أنهم كانوا متقدمين حضارياً على أعدائهم، فانتصارهم جاء بسبب التزامهم بالأخلاق، والمثل العليا سواء فيما كان يرتبط بتعامل بعضهم مع البعض الآخر، أم بإدارة الصراع مع أعدائهم.

وأعظم خلق التزموا به ـ سواء في أوقات الشدة والحرب ـ كان هو الإِيثار.

فكانوا عندما يقومون بفتح مدينة، يرفعون شعار رفع الأغلال عنها، وتحريرها من عبودية البشر إلى الخضوع لله خالق البشر.

ويذكر لنا التاريخ أنه في إحدى الغزوات سقط عشرة جرحى، وجيء لهم بالماء في كوز واحد، فقدم للأول وهو في حالة شديدة من العطش.

سأل: هل سقيتم صاحبي ماءً.

قالوا: لا.

قال فاسقوه قبلي لعله أحوج مني إلى الماء.

فجاءوا للثاني، فطلب منهم أن يعطوا الماء لزميله الجريح، وهكذا الثالث والرابع، إلى العاشر، رغم أنهم جميعاً كانوا في أشد الحاجة للماء. وكانت الجراح قد أخذت منهم مأخذة عظيمة، إلاّ أن ذلك لم يمنعهم من تطبيق جزئيات الأخلاق الرسالية.

... ومرة أُخرى...

«أهدي إلى رجل من أصحاب رسول الله ﷺ رأس شاة فقال لنفسه:

«إن أخي كان أحوج مني إليه فبعث إليه به فلم يزل يبعث الواحد إلى الآخر حتى تداولته سبعة أبيات حتى رجع إلى الأول»[1].

بل إنهم أحياناً كانوا يؤثرون الحيوانات على أنفسهم.

فقد روي أن عبد الله بن جعفر خرج إلى ضيعة له فنزل على نخيل قوم وفيها غلام أسود يعمل فيها إذ أتى الغلام بقوته ودخل الحائط كلب ودنا من الغلام فرمى إليه الغلام بقرص فأكله، فرمى إليه بالثاني والثالث فأكله وعبد الله ينظر فقال: يا غلام كم قوتك كل يوم؟

قال: الذي رأيت.

فقال: فلم آثرت به هذا الكلب؟

قال: هذه ليست بأرض كلاب فعرفت إنه جاء من مسافة بعيدة جائعاً فكرهت ردّه.

قال عبد الله: فماأنت صانع اليوم؟

قال الغلام: اطوي يومي هذا.

---

(١) المحجة البيضاء ٦/ ٨٠.

فقال عبد الله بن جعفر: «أُلام على السخاء إن هذا الغلام لأسخى مني فاشترى الحائط والغلام وما فيه من الآلات، وأعتق الغلام ووهبه له[1].

وأحياناً كان الإيثار يطال حتى النفس وليس المال وحده، فقد نام الإمام علي عليه السلام في فراش رسول الله صلى الله عليه وآله ليلة الهجرة ليُقيه بنفسه من عتاة قريش.

فأوحى الله تعالى إلى جبرائيل وميكائيل عليهما السلام إني آخيت بينكما وجعلت عمر أحدكما أطول من عمر الآخر فأيكما يؤثر صاحبه بالحياة فاختار كلاهما الحياة وأحباها فأوحى الله إليهما أفلا كنتما مثل علي بن أبي طالب، إني آخيت بينه وبين نبيي محمد فبات على فراشه يفديه بنفسه ويؤثره بالحياة، اهبطا إلى الأرض فاحفظاه من عدوه، فكان جبرائيل عند رأسه وميكائيل عند رجليه ينادي بخ بخ مَنْ مثلك يا ابن أبي طالب يباهي الله بك الملائكة، فأنزل الله تعالى: **﴿ومن الناس من يشتري نفسه ابتغاء مرضاة الله والله رؤوف بالعباد﴾**[2].

وليس وحده التاريخ هو الذي خلد مواقف الإيثار في حياة المؤمنين، بل الله سبحانه وتعالى أيضاً خلد لنا مواقف الإيثار في حياة حملة الرسالة، وكان ذلك بنزول سورة كاملة في القرآن الكريم. وهي سورة الدهر، في القرآن وهي السورة التي جاء فيها:

---

(١) المحجة البيضاء ٦/ ٨٠.

(٢) المحجة البيضاء ٦/ ٨٠ ـ ٨١.

﴿ويطعمون الطعام على حبه مسكيناً ويتيماً وأسيراً * إنما نطعمكم لوجه الله لا نريد منكم جزاءاً ولا شكوراً﴾[1].

فقد كان سبب نزولها أن كلاًّ من الحسن والحسين حفيدا رسول الله ﷺ مرضا وهما صبيان صغيران فعادهما رسول الله ﷺ ومعه رجلان فقال: يا أبا الحسن لو نذرت في ابنيك نذراً إن الله عافاهما؟

فقال: أصوم ثلاثة أيام شكراً لله عز وجل، وكذلك قالت فاطمة عليها السلام وقال الصبيان: ونحن أيضاً نصوم ثلاثة أيام، وكذلك قالت جاريتهم فضة.

فألبسهما الله العافية فأصبحوا صياماً وليس عندهم طعام، فانطلق علي عليه السلام إلى جار له من اليهود يقال له شمعون يعالج الصوف، فقال: هل لك أن تعطيني جزة من صوف تغزلها لك ابنة محمد بثلاثة أصوع من شعير؟

قال: نعم فأعطاه، فجاء بالصوف والشعير فأخبر فاطمة عليها السلام فقبلت وأطاعت، ثم عمدت فغزلت ثلث الصوف ثم أخذت صاعاً من الشعير فطحنته وعجنته وخبزت منه خمسة أقراص لكل واحد قرصاً.

وصلى عليّ عليه السلام مع النبي ﷺ المغرب ثم أتى منزله فوضع الخوان وجلسوا خمستهم، فأول لقمة كسرها علي عليه السلام

(١) سورة الإنسان، آية: ٨ ـ ٩.

إذا بمسكين قد وقف بالباب فقال: السلام عليكم يا أهل بيت محمد أنا مسكين من مساكين المسلمين أطعموني مما تأكلون أطعمكم الله على موائد الجنة».

فوضع علي عليه السلام اللقمة من يده وأعطاه للمسكين.

وعمدت فاطمة عليها السلام إلى ما كان على الخوان فدفعته إلى المسكين وباتوا جياعاً، وأصبحوا صياماً لم يذوقوا إلا الماء القراح.

ثم عمدت إلى الثلث الثاني من الصوف فغزلته ثم أخذت صاعاً من الشعير فطحنته وعجنته وخبزت منه خمسة أقراص لكل واحد قرصاً، وصلى عليّ عليه السلام المغرب مع النبي صلى الله عليه وآله ثم أتى منزله، فلما وضع الخوان بين يديه وجلسوا خمستهم فأول لقمة كسرها عليّ عليه السلام إذا يتيم من يتامى المسلمين قد وقف بالباب فقال: السلام عليكم أهل بيت محمد أنا يتيم من يتامى المسلمين أطعموني مما تأكلون أطعمكم الله، فوضع علي عليه السلام اللقمة من يده:

ثم عمدت فاطمة فأعطته جميع ما على الخوان وباتوا جياعاً لم يذوقوا إلا الماء القراح، وأصبحوا صياماً وعمدت فاطمة عليها السلام فغزلت الثلث الباقي من الصوف وطحنت الصاع الباقي وعجنته وخبزت منه خمسة أقراص، لكل واحد قرصاً، وصلى علي عليه السلام المغرب مع النبي صلى الله عليه وآله ثم أتى منزله فقرب إليه الخوان وجلسوا خمستهم، فإذا بأسير من أسراء المشركين قد

وقف بالباب فقال: السلام عليكم يا أهل بيت محمد تأسروننا وتشدوننا ولا تطعمونا؟ فوضع علي عليه السلام اللقمة من يده وعمد إلى قرصه فأعطاه له:

وعمدوا إلى ما كان على الخوان فأعطوه وباتوا جياعاً وأصبحوا مفطرين، وليس عندهم شيء، قال شعيب في حديثه وأقبل عليّ بالحسن والحسين عليهما السلام نحو رسول الله صلى الله عليه وآله وسلم وهما يرتعشان كالفراخ[1] من شدة الجوع.

فلما بصر بهم النبي صلى الله عليه وآله وسلم قال يا أبا الحسن شدّ ما يسوءني ما أرى بكم أنطلق إلى ابنتي فاطمة.

فانطلقوا وهي في محرابها قد لصق بطنها بظهرها من شدة الجوع، وغارت عيناها[2] فلما رآها رسول الله صلى الله عليه وآله وسلم ضمها إليه وقال: واغوثا بالله أنتم منذ ثلاث فيما أرى فهبط جبرائيل عليه السلام فقال: يا محمد خذها هيأ الله لك في أهل بيتك، وأنزل سورة الدهر التي تقول[3]:

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿هل أتى على الإنسان حين من الدهر لم يكن شيئاً مذكوراً * إنا خلقنا الإنسان من نطفة أمشاجٍ نبتليه فجعلناه

---

(١) الفراخ جمع الفرخ: ولد الطائر.

(٢) غارت عينه: دخلت في الرأس وانخسفت.

(٣) تفسير نور الثقلين ٥/ ٧٧٤ ـ ٤٧٧/ ٢٤.

سميعاً بصيراً * إنا هديناه السبيل إما شاكراً وإما كفوراً * إنا اعتدنا للكافرين سلاسل وأغلالاً وسعيراً * إن الأبرار يشربون من كأسٍ كان مزاجها كافوراً * عيناً يشرب بها عباد الله يفجرونها تفجيراً * يوفون بالنذر، ويخافون يوماً كان شرُّه مستطيراً * ويطعمون الطعام على حبه مسكيناً ويتيماً وأسيراً * إنما نطعمكم لوجه الله لا نريد منكم جزاءاً ولا شكوراً﴾[1].

.. وهكذا فإن أفضل طريقة للتعامل مع الناس، بالدرجة الأولى، أن يضع الإنسان نفسه في محلهم، ويتعامل معهم بالشكل الذي يحب أن يتعاملوا معه. والأفضل من ذلك أن يؤثر الآخرين على نفسه.

---

(١) سورة الإنسان، آية: ١ ـ ٩.



تعلّم كيف تثير الكوامن الخيّرة في الناس

يقول الله تعالى:

﴿ولو كنت فظاً غليظ القلب لانفضوا من حولك﴾[1].

ويقول:

﴿وقولوا للناس حسناً﴾[2].



كيف تتعامل مع الأصدقاء؟

هل جرّبت في يوم من الأيام، أن تنصب مصيدتك لطير تريد أن تصطاده، حُبّاً في أكل لحمه، أو اشتياقاً للاحتفاظ به لسماع تغريده.

(١) سورة آل عمران، آية: ١٥٩.

(٢) سورة البقرة، آية: ٨٣.

ولو أردت أن تجرب ذلك، فماذا تفعل؟.

لا شك أنك في البداية تهيأ مصيدتك، وتجعل وترها متوسط الشد، ثم تبحث عن طعم مغري للطائر، وتختار المكان الجميل الذي يحبه، مثل كومة من الخوص تتوسطها عصا تميس به إذا حلّ عليها، ومن ثم تحاول بحركاتك الهادئة، أن تغري الطائر بحنان لكي يميل إلى مصيدتك. وما هي إلا دقائق وتكون مصيدتك قد حفت به.

ولو قمت بعكس هذا العمل، لرأيت نفسك كلما اقترب الطائر إلى المصيدة كلما أحس بالرعب وعدم الأمان، وطار مسافة بعيدة، هارباً منك..

وكما في حالة الطائر، كذلك في حال البشر فمن السهل جداً أن يكسب المرء الصداقة مع بني جنسه، بحكم ميله الطبيعي إلى من على شاكلته والفطرة الجماعية التي فطره الله عليها، ولكن ليس ذلك كل ما في الأمر، لأن السؤال المطروح هنالك هو: كيف يتصرف الإنسان مع الذين يكسبهم حتى تستمر علاقاته معهم؟

وكيف يدخل إلى أعماق القلوب؟

وكيف يبعد علاقاته عن الروتين، ويجعلها صداقة منتجة؟.

ها هو رسول الله ﷺ يرشدنا إلى الجواب، ويعطينا

الطرق الناجحة للتأثير فيهم، يقول:

«يا بني عبد المطلب! إنكم لن تسعوا الناس بأموالكم، فسعوهم بأخلاقكم»[1].

ويقول أيضاً:

«أقربكم مني غداً في الموقف أصدقكم للحديث، وآداكم للأمانة، وأوفاكم، وأحسنكم خلقاً، وأقربكم من الناس»[2].

إن الذين يحملون صورة سيئة عن أنفسهم لقليلون، وكذلك الذين يحملون نياتٍ سيئة للآخرين. وذلك لأن الله - عز وجل - يخلق الإنسان نظيفاً في فطرته. ومن هنا فإن في أعماق كل إنسان دوافع نبيلة، وإيماناً بقيم أصيلة، والتزاماً بالأخلاق الفاضلة، يستطيع أن يسخرها الإنسان في عملية التآخي والمصادقة، مع الناس.

وحينما تتعامل مع إنسان آخر على أساس الخلق الرفيع، فإنه سيلتزم معك على الأقل بالمثل.

ذلك أن الناس يتأثرون بك كما تتأثر بهم ويتعاملون معك كما تتعامل أنت معهم. فحينما تنزل مع إنسان إلى مستوى معين من المزاح، فإنه سيتعامل معك على هذا المستوى. وحتى لو كان من الملتزمين عادة بالحشمة مع

(١) الكافي ٢/١٠٣.

(٢) تحف العقول ص ٣٨.

الآخرين، فإنه سيخلع عن نفسه ذلك معك... ولكن حينما تعامله على أساس من الرزانة والاحترام، فلن يخيب ظنك فيه، وسيعاملك على أساس ما حددته أنت.

فإذا قلت لشخص ما: إنني أثق بك وأصدق وعودك، فإنه حتى لو كان ممن ليس كذلك لا بدّ وأن يحاول أن يحتفظ بتلك الصورة التي رسمتها عنه.

فحينما تبني لإنسان قصراً من الزجاج في قلبك، فلن يحاول أن يرميه بحجر!.

وإني لأعتقد أن الكثيرين جربوا، كما جرّبت أنا هذه الطريقة.. فأنا حينما أريد من شخص عملاً خيراً، أبدأ كلامي بهذه الجملة: «إنني أتوسم فيك الخير».. ومن النادر أن يخيب ظني فيه بعد ذلك.

وقد تسأل: لماذا؟

والجواب: لأنك رسمت له صورة جميلة في ذهنك، وتوسلت بدوافع النبل في أعماقه.

وما من إنسانٍ إلاّ ويحب الخير والصلاح في قرارة قلبه، والتعامل معه على هذا الأساس لا بد وأن يثير الكوامن الخيّرة المودعة فيه وتتجه كل خلية من خلاياه نحو العمل الصالح فالإنسان حتى ولو كان شريراً فإنه لن يعترف بأنه شرير. ولربما يعتقد أو يدعي الصلاح والصدق في تعامله مع الناس.

يقال أن صحافياً أراد أن يلتقط صورة فوتوغرافية في حالة غير لائقة لأحد المشاهير فالتفت إليه الرجل وقال له: «إن مثل هذه الصورة لن تروق لأمي ولن ترضيها».

وأثرت تلك الجملة على الصحافي وحرّكت مشاعره النبيلة فامتنع عن التقاط تلك الصورة.

وقد تسألني: بماذا توسل هذا الإنسان؟

إنه بلا شك، توسل بدافع نبيل مودع في كل شخص وهو حبّه لأمه، ومحاولته جلب رضاها.

والسؤال الآن: ما هي الوسيلة الطبيعية لتحريك الدوافع النبيلة في النفوس؟

والجواب: عن طريق اعتماد الإنصاف!

لنفترض أنك تريد أن تكسب إنساناً إلى وجهة نظرك ضع رأيه في الميزان وطالبه أن يكون منصفاً في الحكم عليه. أي لا تصدر أنت الحكم لنفسك، بل أجعله حكماً بينك وبينه!.

وإذا كانت وجهة نظره خاطئة، فحاول أن تبيّن له بلطف، كيف أن ذلك يخالف الإنصاف الذي يلتزم به أي إنسان، وتوسل بعطفه وشجاعته، وصفاته الإيجابية الأخرى. وستكتشف أنه يتقبل تقييمك هذا برحابة صدر.

ألا ترى كيف كان الأنبياء يثيرون في أتباعهم الدوافع النبيلة الكامنة في أعماقهم؟ ويمنحونهم الشجاعة، والبطولة. والثقة بالنفس؟.

أليس القرآن الكريم يثير في الإنسان ـ دائماً ـ الدوافع النبيلة، فيبيّن للناس أنهم يولدون على الفطرة، ويخاطب فيهم عطفهم، ورحمتهم، وإنسانيتهم، وكرمهم، وشجاعتهم، وإيمانهم بالخالق؟.

فهو لا يخاطب الناس باعتبارهم صغاراً وحقراء وإنما على أساس أنهم عظماء مكرمون.

يقول تعالى:

﴿ولقد كرّمنا بني آدم﴾[١].

ويخاطب الناس بعد أن يرفعهم إلى مستوى المنادي المحترم قائلاً:

﴿وأنتم الأعلون إن كنتم مؤمنين﴾[٢]!.

ولكي تعرف أن الناس يتعاملون معك بناء على الصورة التي رسمتها عنهم في ذهنك، انظر كيف تتصرف أنت مع الآخرين.. ألست تتصرف أنت كقائد، إذا كان الناس يحملون عنك صورة القائد، بينما تتصرف كلاعب مع من يحمل عنك صورة من يلعب في الحارة!.

وكما أنت.. كذلك كل الناس..

---

(١) سورة الإسراء، آية: ٧٠.

(٢) سورة آل عمران، آية: ١٣٩.

وضع في اعتبارك أن كل من يبدأ كلامه مع الناس بقوله «إنكم جهلة ولا تساوون شيئاً، اعملوا كذا وكذا». لن يجد منهم غير الجفاء.

ثم إذا كنت تعتبرهم جهلة وساقطين، فكيف تتوقع منهم أن يكونوا شيئاً مذكوراً؟.

ولو أن أحداً خاطب الناس قائلاً: أيها الناس:

أنتم شجعان، وكرماء، وعظماء» ومن ثم طلب منهم ما يُريد من أعمال، فإنهم سيستجيبون لنداءاته برغبة ورحابة صدر.

إن المطلوب في التعامل مع الناس أن يتصرف الواحد منا ليس كقاضي يحكم على هذا بالسجن، وعلى الآخر بدفع غرامة، وعلى الثالث بالإعدام وما شابه ذلك، وإنما كصياد للقلوب، من دون أن يتوسل بالشدة في ذلك، لأن القلوب وحشية، تفرّ من العنف، كما تفرّ جموع الغنم إذا داهمها الذئب.

وكما يقول الإمام علي عليه السلام:

«قلوب الرجال وحشية، فمن تألفها أقبلت عليه»[1].

إن من الممكن أن يفرض حاكم مستبد على شعب بأكمله

(١) شرح نهج البلاغة ١٨/ ١٨٠.

إطاعة ما يصدره من قوانين باستخدام القوة، ولكن من المستحيل أن يكسب قلباً واحداً بالإكراه. لأن الله ـ جلّت قدرته ـ جعل منطقة القلب، منطقة محرمة على الإكراه.

يقول الله تعالى:

﴿لا إكراه في الدين، قد تبيّن الرشد من الغيّ﴾[1].

وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على أن الله لا يريد كسب جسم الإنسان، بل كسب عقله ووجدانه، ليصنع منه إنساناً عقائدياً صلباً.

وهكذا فإنه لا يمكن أن تكسب صديقاً بالقوة والإكراه عن طريق استخدام لغة السب والشتم، بل الوسيلة الوحيدة لذلك هي لغة الرفق واللّين فقد تستطيع أن تقنع طرفاً معيناً بأن يحبك عقلياً، ولكن كن متأكداً أنه لن يحبك بعاطفة فياضة، إلاّ بمراعاة عاطفته واحترام مشاعره، والتوسل بالدوافع الإنسانية فيه.

يقول أحد الخبراء في العلاقات الإنسانية:

إن كل من تلقاه من الناس ـ حتى الشخص الذي تطالعك صورته في المرآة! يحمل لنفسه تقديراً كبيراً، ويحب ـ مع هذا ـ أن يقال عنه أنه متحرر من الأنانية، بريء من حب الذات!.

---

(١) سورة البقرة، آية: ٢٥٦.

فإذا شئت أن تغير طباع الناس، وجب عليك أن تتوسل إلى الدوافع النبيلة في نفوسهم. افترى هذا أمراً عسيراً يتعذر تطبيقه في الحياة العملية؟!.

دعنا نرى:

كان لدى صاحب شركة كبيرة مستأجر مشاكس لا يفتأ يهدد بطرده من مسكنه بين حين وآخر. وقبل انقضاء عقد الإِيجار بأربعة شهور، أنذر المستأجر بأنه سيخلي مسكنه، بغض النظر عن العقد المبرم بينهما!.

قال صاحب الشركة وهو يروي القصة:

قضى هذا الرجل في بيتي فصل الشتاء بطوله، وهو أسوأ فصول السنة وأكثرها ازدحاماً براغبي السكنى، ومن ثم أيقنت أنه إذا أخلى مسكنه فسيتعذر إيجاد بديلٍ عنه قبل حلول الشتاء الثاني، ورأيت بعين خيالي مائتين وعشرين دولار - هي المبلغ المتبقي في عقد الإِيجار - تذروها الرياحٍ، وكنت في حالة كهذه أهرع إلى المستأجر، وأنصحه ساخراً، أن يقرأ العقد مرة ثانية، فإذا اعتزم إخلاء المسكن، وجب أن يدفع باقي الإِيجار نقداً وعداً!..

ولكنني بدلاً من تمثيل هذا المشهد، قررت أن أجرب أسلوباً آخر، فذهبت إلى المستأجر العنيد وبدأت حديثي معه. كالتالي:

«لقد استمعت إلى قصتك، ولكني ما زلت مستريباً في أنك تنوي الانتقال حقاً. إن خبرة أعوام طويلة في تأجير المنازل قد علمتني شيئاً عن الطبيعة الإنسانية، وقد توسمت فيك من البداية رجلاً يحافظ على وعده، وما زلت عند حسن ظني بك، ولهذا أقترح عليك أن تنحي قرارك جانباً لبضعة أيام وتفكر في الأمر. فإذا أتيت إليّ في أول الشهر المقبل ـ عندما يحل موعد دفع الإيجار ـ وأخبرتني أنك ما زلت مصراً على الانتقال، فإني أعدك أن أتنازل عن حقوقي كافة، وأسلم بأني كنتُ مخطئاً في ظني! على أنني ما زلت أعتقد أنك رجل يحافظ على كلمته، ويقوم على تنفيذ وعده! إذ نحن، آخر الأمر، إما آدميون أو قردة، والخيار عادة متروك لنا!».

فلما أقبل الشهر التالي، أتى الرجل ودفع الإيجار، ثم حدثني بأنه تناقش وزوجته في الموضوع، فقر رأيهما على أنه أكرم لهما وأشرف أن يوفيا بتعهداتهما لي!».

إن القاعدة الذهبية في كسب الأصدقاء هي أن تعطي لكي تأخذ، وأن تتواضع للناس لكي يرفعوك، وأن تحبهم لكي يعشقوك، وأن تتوسل معهم بالدوافع النبيلة لكي يبادلوك المشاعر.

أما إذا حاولت الأخذ دون العطاء، فتكبرت عليهم دون أن تتواضع لهم، ولم تمنحهم حبك، فكن متأكداً أنهم لن يحبوك، لأنّ «الحب» بضاعة ثمنها اللين والرفق وحدهما!.

وهو «انعكاس» لما تفعله بالآخرين.

يقول القرآن الكريم:

﴿**وقولوا للناس حسناً**﴾[1].

ويقول مخاطباً نبيه الكريم:

﴿**ولو كنت فظاً غليظ القلب، لانفضوا من حولك**﴾[2].

ويبدو من توجيه الخطاب إلى النبيﷺ أنه لا يكفي لكسب الناس، أن يكون عالماً فاضلاً، فعلم الشخص، وفضله، وتقواه، وحتى النبوة لا تكفي، بل لا بدّ، من وجود قلب عطوف، يتعامل مع الناس برفق ولين.

فلا يقولن قائل: «أنا عالم، ولا بد أن يتجمع الناس حولي لكسب العلم منّي، فصحيح أن للعلم مكانته الخاصة.. ولكن المعاملة الخشنة تنفّر الناس، سواء كان صاحبها عالماً أم جاهلاً.. فالناس لكي يحصلوا على العلم لن يتنازلوا عن عواطفهم ومشاعرهم، فهم يريدون عالماً خلوقاً، فإذا لم يجدوه فإنهم سيولون وجوههم نحو الكتب، وأشرطة الكاسيت لتلقي العلوم بدل الجلوس إلى عالم لا يتمتع بالأخلاق.

وفي حالة حدوث نزاع بينك وبين الأصدقاء، فإن من السهل جداً أن تصبّ جام غضبك عليهم، إلا أنك بهذا العمل

(1) سورة البقرة، آية: ٨٣.
(2) سورة آل عمران، آية: ١٥٩.

لن تجني سوى ثمرة واحدة، ألا وهي خسارتك لهم نهائياً. فمن يدخل على الناس وهو يلوح بقبضته، سيواجه حتماً قبضاتهم، ولكنه لو دخل عليهم ويده ممدودة للمصافحة لتهافتت عليه مئات الأيدي، وهكذا هي طبيعة الحياة، لكل فعل ردّ فعل يماثله في القوة ويضاده في الاتجاه.

فإذا ضَربت ستُضرب.. وإذا شتمت ستُشتم.. وإذا أعطيت ستُعطى.. وإذا منعت يدك عن الناس، سيمنعون أيديهم عنك.

«فمن منع عن الناس يده، منع عنهم يداً واحدة، ومنعت عنه أيادي كثيرة» ـ كما يقول الإمام علي عليه السلام

ولو جئت لأي شخص وقلت له في رقة ولين: ليس هناك خلاف جوهري بيننا، فدعنا نتبادل الرأي. فلربما أعطاك من وقته ما تحتاج إليه وأصغى إليك بشكل جيد.

أمّا لو بدأت معه الكلام، وأنت تخطّئه، أو تشتمه فهل هنالك أملٌ بأن يصغي إليك، أو يقبل وجهة نظرك؟.

هناك مثل جميل يقول: «إن نقطة من العسل، تصطاد من الفراشات، أكثر من برميل من العلقم».. فلكي تكسب الناس لا بدّ أن يجدوا فيك نقطة العسل هذه.

فأين هي نقطة العسل؟

والجواب: هي الرفق.

يقول رسول الله ﷺ: وهو يكشف لنا عن نقطة العسل هذه:

«إنه من أعطي حظه من الرفق أعطي حظّه من خير الدنيا والآخر، ومن حرم حظّه من الرفق حرم حظّه من خير الدنيا والآخرة»[1].

ويقول: «من حرم الرفق فقد حرم الخير كلّه»[2].

ويقول ﷺ أيضاً:

«إن الله رفيق يحب الرفق ويعطي عليه ما لا يعطي على العنف»[3].

ويقول الله ـ سبحانه وتعالى ـ:

﴿محمد رسول الله والذين معه أشداء على الكفار، رحماء بينهم﴾[4].

والآن وقد عرفت أن نقطة العسل هي الرفق واللين، فما المانع أن تكون رفيقاً لأخيك المؤمن إلى درجة الذلة، والقرآن الكريم يصف عباده الصالحين بقوله:

﴿أذلةٍ على المؤمنين أعزة على الكافرين﴾[5]؟.

---

(١) المحجة البيضاء ٥/٣٢٣.

(٢) تحف العقول ص ٤١.

(٣) المحجة البيضاء ٥/٣٢٣.

(٤) سورة الفتح، آية: ٢٨.

(٥) سورة المائدة، آية: ٥٤.

ثم إذا كنت ممن يسرع إليه الغضب، فلماذا لا تدخره لطغاة العصر المتحكمين برقاب الشعوب المستضعفة؟ بدل أن تصبه على رؤوس أخواتك وأصدقائك؟.

جاء في الأساطير: إن الشمس والسُحُب والرياح، تجادلت حول من هو الأقوى منها وقررت كل واحدة أن تجرب قوتها في رجل كان يستظل في ظل شجرة هناك.

فقالت الشمس للرياح. أترين هذا العجوز المتستر في معطفه؟ أتحداك أن تجعليه يخلع ثيابه أسرع مما أستطيع أنا.

وقبلت الرياح التحدي، وبدأت تهب عليه مستعملة كل قوتها وشدتها وغضبها، ولكنها كلما كانت تشتد، كلما كان العجوز يتشبث بردائه، حتى لا يطير عنه.

وحينما عجزت الرياح، عن إجبار العجوز على خلع معطفه سلّمت بإخفاقها.

وتقدمت السحب وبدأت تمطر العجوز بوابل من المطر، ولكنه تمسك بمعطفه أكثر، واستسلمت السحب أيضاً واعترفت بعجزها.

وهنا تقدمت الشمس، وبدأت تساقِط عليه أشعتها ودفئها رويداً رويداً وكلما كان الدفء يزداد، كلما كان العجوز يخلع مزيداً من ثيابه حتى خلعها تماماً، وهنا قالت الشمس للرياح والسحب: إن الرفق واللين في موقعه قوة، والعنف في غير محله ضعف!.

يقول الإمام علي عليه السلام:

«من استعمل الرفق، لآن له الشديد»[(١)].

ويقول عليه السلام في حديث آخر:

«الرفق في المطالب يسهل الأسباب»[(٢)].

ويقول عليه السلام أيضاً:

«لِن لمن غالظك فإنه يوشك أن يلين لك»[(٣)].

ويقول:

«كم من صعب تسهّل بالرفق»[(٤)].

يُقال: إن رجلاً، كان يستأجر شقة في بناية، وكان جيرانه يسعون لتخفيض الإيجار، ولكنهم جميعاً أخفقوا في ذلك، نظراً إلى أن صاحب البناية كان شديد البخل..

يقول الرجل: في البداية كتبت له رسالة، وأخبرته بأنني سأخلي المسكن بمجرد أن ينتهي عقد الإيجار، إذا لم يخفض الإيجار. ولكن المحاولة بدت ميؤوساً منها، لأن سكاناً آخرين، جربوا مثل هذا التهديد من دون أن ينفع، فقلت

---

(١) غرر الحكم ودرر الكلم ٢٤٤/ح ٤٩٩٦.
(٢) غرر الحكم ودرر الكلم ٢٤٤/ح ٤٩٩٨.
(٣) غرر الحكم ودرر الكلم ٢٤٤/ح ٤٩٨٥.
(٤) غرر الحكم ودرر الكلم ٢٤٤/ح ٤٩٩١.

لنفسي، لم لا أستعمل طريقة أخرى؟

فقررت أن أستخدم اللين، بدل العنف، والمديح بدل الشتائم، وبينما كنت أفكر في الأمر دخل عليَّ صاحب الشقة ومعه سكرتيره، والرسالة التي فيها التهديد.

فرحبت به باحترام، بدل أن أكيل له كلمات التجريح، ولم أتحدث عن إيجار المسكن، بل بدأت أتحدث عن جمال شقته، وامتيازاتها، ونقاط الجودة فيها، وأبديت له التقدير المخلص.

ثم أردفت قائلاً: «إن ما أحصل عليه من الراتب لا يكفيني لكي أستمر في استئجار هذه الشقة. وفوجىء المالك بهذا الموقف الرقيق، لأنه ـ كما يبدو ـ كان يتوقع التجريح، وقد هيأ رداً على ذلك. ولكنه ماذا يفعل وقد واجهته برفق ولين؟.

فماذا كانت النتيجة؟.

إنه ومن دون أن أطلب منه خَفْض قيمة الإيجار، بدأ يتحدث لي عن الأخلاق الغير حسنة لبقية المستأجرين، وقال: «إنني تلقيت أربعة عشر خطاباً في شهر واحد، بعضها جارح ومهين، ولم أخضع لها إطلاقاً.

ثم أردف قائلاً: «فيا لها من سعادة هانئة، أن أجد مستأجراً مثالياً راضياً مثلك!».

وحينما أراد أن يخرج من باب الشقة، التفت إليّ وسألني في حنان: أمِن زخرفةٍ أستطيع أن أزين بها مسكنك؟. ولم يتردد في تخفيض الإيجار لي.

إن الإِسلام يوصينا بالرفق في أكثر من موقع، ويصفه بصفات لا أجمل منها ولا أنقى.. ويعتبره سبباً لكثير من الأمور الهامة. وفيما يلي جملة منها:

أولاً: الرفق سبب للنجاح، فإذا أردت أن تكون موفقاً في الحياة، فلا بد لك أن تعتمد على الرفق في أمورك كلها.

يقول الإمام علي عليه السلام:

«الرفق مفتاح النجاح»[1].

ويقول عليه السلام أيضاً:

«الرفق مفتاح الصواب»[2].

ثانياً: الرفق علامة النبل في الإنسان.

يقول الإمام علي عليه السلام:

«الرفق عنوان النبل»[3].

ثالثاً: الرفق وسيلة التوفيق.

---

(١) غرر الحكم ودرر الكلم ١/ ٢٢/ ٣٤٧.
(٢) غرر الحكم ودرر الكلم ١/ ٢٣/ ٣٦٤.
(٣) غرر الحكم ودرر الكلم ١/ ٣٩/ ٧٩٣.

يقول الإمام علي عليه السلام:

«ارفق توفق»[1].

رابعاً: الرفق بر كبير.

يقول الإمام علي عليه السلام:

«أكبر البر الرفق»[2].

خامساً: الرفق قفل الإيمان.

يقول الإمام الباقر عليه السلام:

«إن لكل شيء قفلاً وقفل الإيمان الرفق، ويعطى على الرفق ما لا يُعطى على العنف»[3].

سادساً: الرفق زينة.

يقول الحديث الشريف:

«إن الرفق زينة لم يوضع على شيء إلا زانه، ولا نزع من شيء إلا شانه»[4].

سابعاً: الرفق علامة الكرم.

---

(١) غرر الحكم ودرر الكلم ١/ ١٢٤/ ٧.
(٢) غرر الحكم ودرر الكلم ١/ ١٨٠/ ٣٩.
(٣) المحجة البيضاء ٥/ ٣٢٣.
(٤) المحجة البيضاء ٥/ ٣٢٣.

يقول الإمام علي عليه السلام:

«الرفق بالأتباع من كرم الطباع»[1].

ثامناً: الرفق يُسهّل المشاكل، سواء المشاكل الطبيعة، أم المشاكل التي هي من صنع الإنسان.

يقول الإمام علي عليه السلام:

«الرفق يُيسّر الصعاب، ويسهّل شديد الأسباب»[2].

ألا تدري أنه حينما صنعوا العجلات للسيارة، كان جلّ تفكيرهم ينصبُّ على أن السيارة التي تزن قرابة طن واحد، تحتاج إلى عجلات قوية جداً لتحملها، ولكنهم نسوا أنه حينما تكون العجلات قوية وصلبة، فستقاومها الأرض، فكانت العجلات تتصدع وتتمزق. وفي نهاية المطاف توصلوا إلى حل يعتمد على الرفق بدل الشدة، فاستعملوا الهواء المضغوط في الكاوتشوك، لكي تستطيع العجلات أن تتحمل ثقل السيارة وقوة الأرض معاً، وهكذا تخلصوا من خطر تمزق العجلات كما تخلصوا من الأصوات الصاخبة التي تنبعث من العجلات الحديدية القاسية.

ومن هنا كان علينا استعمال الرفق حتى في العقوبات.

يقول الحديث الشريف:

---

(١) غرر الحكم ودرر الكلم ١/ ٧٤/ ١٥٣٤.

(٢) غرر الحكم ودرر الكلم ٢٤٤/ ٤٩٩٤.

«إذا عاقبت فارفق»[1].

تاسعاً: الرفق سبب لإدامة الصداقة.

يقول الحديث الشريف: «من لانت كلمته، وجبت محبته»[2].

عاشراً: الرفق سبب من أسباب الثواب الكثير.

يقول رسول الله ﷺ:

«أتدرون من يُحرم على النار؟ كل هين ليّن سهل قريب»[3].

ويقول الإمام الباقر عليه السلام:

«من أعطي الخلق والرفق، فقد أعطي الخير والراحة، وحسن حاله في دنياه وآخرته، ومن حرم الخلق والرفق، كان ذلك سبيلاً إلى كل شر وبلية إلاّ مَن عَصَمَه الله تعالى»[4].

ويقول أمير المؤمنين عليه السلام:

«المؤمن هين لين سهل مؤتمن»[5].

---

(١) غرر الحكم ودرر الكلم ١/ ٢٧٥/ ٥.
(٢) غرر الحكم ودرر الكلم ٢/ ١٦٣/ ٢٩٦.
(٣) جامع السعادات ١/ ٣٠٥ ـ ٣٠٦.
(٤) كشف الغمة ٢/ ١٣٣.
(٥) غرر الحكم ودرر الكلم ١/ ٧٢/ ١٤٩٢.

وبالطبع فإن الرفق المطلوب إنما هو في الموقع الصحيح وفي الحدود التي بينها الإسلام.

وليس بشكل مطلق ومن غير حدود.

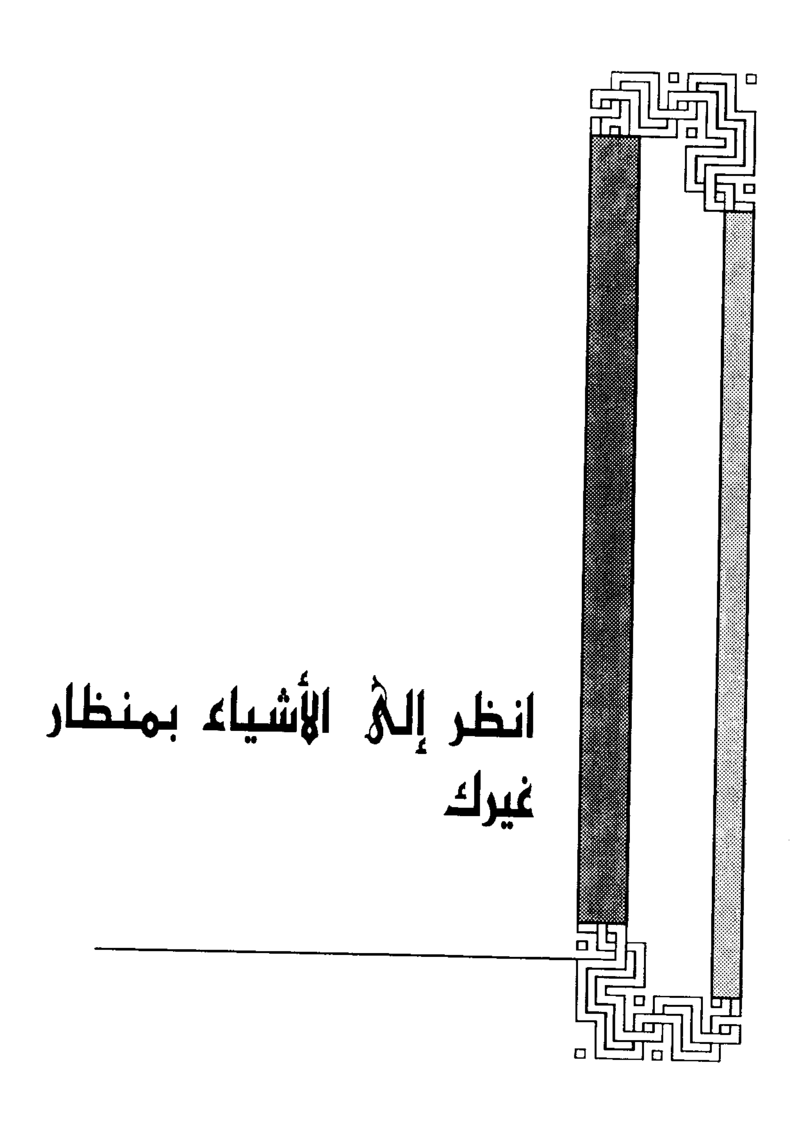
يقول أمير المؤمنين عليه السلام:

«كن ليّناً من غير ضعف، وشديداً من غير عنف»[1].

فاللين مطلوب، ولكن الميوعة ليست مطلوبة إطلاقاً، كما أن الشدة مطلوبة أحياناً في مجال التربية، إلا أن العنف غير مطلوب فيها.

---

(١) غرر الحكم ودرر الكلم ٢/١٠٥ ـ ٢٩/١٠٦.



انظر إلى الأشياء بمنظار غيرك

الحوار وسيلة من وسائل اكتساب العلم والمعرفة، وترسيخ الخبرة والتجربة، كما أنّه طريقة للتفهيم والتفاهم ومن هنا كان مطلوباً.. إلا أن ما يحدث للبعض أحياناً، أن تكون طريقتهم في الحوار سبباً لابتعاد الناس عنهم، ومن ثم يتحول الحوار عندهم إلى حجر عثرة في طريق علاقاتهم بالناس، والحصول على مزيد من الأصدقاء.

ليس هذا فقط، بل قد تكون الطريقة السيئة للنقاش هي الفتنة التي يسقط فيها الإنسان، فتدخله نار جهنم، وقد جاء في الحديث الشريف عن رسول الله ﷺ قوله:

«وهل يُكبُ الناس على مناخرهم في النار إلا حصائد ألسنتهم»[1].

ويقول أحد الحكماء:

---

(١) أعلام الدين ص ٢٠١.

«مقتل الرجل بين فكيه»[1].

ويقول الإمام علي عليه السلام:

«المرء مخبوء تحت لسانه»[2].

ويقول الشاعر أبو تمام:

ومما كانت الحكماء قالت لسان المرء من تَبَع الفؤادِ[3]

وحتى لا نسقط في فتنة النقاش السيء، نبيّن الطريقة الصحيحة لذلك في النقاط التالية:

أولاً: ابدأ حوارك بالتأكيد على نقاط الاتفاق، وركّز عليها في المناقشة، ثم انتقل بعد ذلك إلى نقاط الاختلاف.

وبهذه الطريقة، تكون قد كسبت الطرف الآخر، وأصبح النقاش بينكما بعيداً عن الأنانية.

إن الحوار يجب أن يكون وسيلة للوصول إلى اتفاق، وليس سبباً لتعميق الخلاف، والقطيعة.

إن الإنسان ـ مهما اختلف مع الآخرين ـ فلا بد أن تكون هناك نقاطٌ يتفق فيها معهم.. فلماذا لا نبدأ الحوار بها.. بدل أن نبدأ بنقاط الاختلاف؟.

---

(١) أدب الدنيا والدين ص ٢٦٩.

(٢) غرر الحكم ودرر الكلم ١/٤٨/١٠٢٦.

(٣) أدب الدنيا والدين ص ٢٦٧.

ثم أن أفضل طريقة لكسب الآخرين إلى وجهة نظرك ليس هو أن تدفعهم إلى أن يتخذوا موقفاً مضاداً منك منذ البداية. وإنما أن تلفهم إلى جانبك، من خلال إشعارهم بأنك معهم، وإن بينك وبينهم نقاطاً كثيرة لا تختلف معهم عليها.

وهذه الطريقة ـ كما هي نافعة في العلاقات الاجتماعية ـ فإنها نافعة حتى في المفاوضات السياسية، أو العسكرية أيضاً..

إن قدرة النجاح وزير الخارجية الأمريكية الأسبق كيسنجر، كانت تتمثل في طريقته في الحوار في الدرجة الأولى..

فبالرغم من وجود اختلافات عميقة بين طرفين متنازعين، فإنه كان يبدأ معهما الحوار عبر التأكيد على النقاط المشتركة، وإصدار بيان حول نقاط الاتفاق أولاً، وبذلك كان يدفع الطرفين نحو المصالحة بدل الحرب..

إن الأمريكيين حاربوا مصر في عام ١٩٧٣ ـ وأقاموا جسراً جوياً لمساعدة الإسرائيليين ـ إلاّ أن كيسنجر استطاع أن يجمع بين النظام المصري وإسرائيل.

ترى: إذا كان أمثال كيسنجر يستخدمون هذا الأسلوب في الجمع بين مسلمين ويهود، فلماذا لا نستخدمه نحن للتوفيق بين إخوان الدين الواحد؟

فإذا كان بينك، وبين أحد أصدقائك خلاف فلا تزيدن «الطين بلّة»، ولكن اجعل نقاط الاختلاف تبدو وكأنها ثانوية بالنسبة إلى نقاط الاتفاق.

كما أن عليك إذا رأيت صديقين مختلفين أن تضّيق من شقة اختلافهما. . .

بل وحتى لو كان كل واحد منهما، قد جمع نقاطاً عديدة عن الآخر فإن من واجبك أن تقول لكل واحد منهما: إن ما مضى انقضى، وما فات مات، ولتُبدأ صفحة جديدة، وتطرح نقاط الاتفاق. بمعنى أنك مع الطرف الآخر، حاول أن تضعه على سكة الإيجاب، لا على سكة النفي، ومن ثم تستطيع تحريك القطار بالاتجاه الذي تريده.

يقول أحد الحكماء:

«دع الرجل الآخر يقول نعم في مبدأ الأمر، لأن كلمة (لا) عقبةٌ كأداة يصعب التغلب عليها، فمتى ما قال أحد «لا»، أوجبت عليه كبرياؤه أن يظل مناصراً لنفسه».

فالمتحدث اللبق، هو ذلك الذي يحصل على أكبر عدد ممكن من الإجابات بالإيجاب. وآنئذٍ يكون قد وجه الطرف الآخر توجيهاً إيجابياً.

يقول الإمام الحسن عليه السلام «الشرف موافقة الإخوان، وحفظ الجيران، وحسب المرء من صداقته كثرة موافقته، وقلة مخالفته».

إن الإنسان إذا قال: لا، فهو فعل بأكثر من مجرد التفوه بكلمة مكونة من حرفين، بل إن كيانه بأسره يتحفز باتجاه الرفض.

إن علينا أن نحارب الخلافات وإلاّ لأفسدت علينا أمورنا جميعاً.

يقول أمير المؤمنين عليه السلام:

«ليس مع الخلاف ائتلاف»[1].

ويقول عليه السلام أيضاً:

«الخلاف يهدم الآراء»[2].

ويقول عليه السلام:

«الأمور المنتظمة يفسدها الخلاف»[3].

ويقول عليه السلام:

«كثرة الخلاف شقاق»[4].

ويقول الإمام الجواد عليه السلام:

«من علامة المحبة كثرة الموافقة، وقلة المخالفة».

---

(١) غرر الحكم ودرر الكلم ٢/١٣٥/٥٨.

(٢) غرر الحكم ودرر الكلم ١/١٥٢/١١٢٢.

(٣) غرر الحكم ودرر الكلم ١/٥٧/١٢١٨.

(٤) غرر الحكم ودرر الكلم ٢/١٠٠/٥.

يقال عن سقراط أنه ما خاض نقاشاً إلاّ وكسبه، فكيف كان يتصرف؟

كان يطرح على الطرف الآخر - في البداية - أسئلة يحصل على أجوبتها بالإيجاب. ويظل يكسب الجواب تلو الجواب بنعم، حتى إن المناظر، كان يرى في آخر الأمر أنه انتهى إلى الاعتقاد بمبدأ ما كان ينكره قبل دقائق خلت، من حيث يريد أو لا يريد!.

تعالوا نتعلم هذه الطريقة مع كل الناس.. لنفترض مثلاً أنك تريد أن تدفع إنساناً للإيمان بالله، فلماذا لا تبدأ معه بالإيجاب؟ وما المانع من ذلك؟.

قل له: بنظرك، أليست الشمس موجودة؟ سيجيب بنعم.

وأليس الليل موجوداً؟ سيقول نعم.

وأليس القمر موجوداً؟ سيقول نعم.

وهكذا تدريجيا تستطيع أن تقنعه بأن ينظر إلى الكون نظرة إيجابية حتى يرى الله فيه.. أليست تلك هي طريقة القرآن الكريم في جلب الناس إلى حديقة الإيمان. إنه يقول. **﴿أمّن خلق السموات والأرض﴾**[1]؟، **﴿أفلا ينظرون إلى الإبل كيف خلقت﴾**[2].

---

(١) سورة النمل، آية: ٦٠.

(٢) سورة الغاشية، آية: ١٧.

فحريّ بنا أن نستخدم الطرق القرآنية في إقناع الناس، والتعامل مع الأصدقاء حتى نكسبهم ونؤثر فيهم.

لقد كان لأحد الأشخاص مقدرة لا تبارى على التوفيق بين اثنين يوشك كل منهما أن يطبق في عنق الآخر!

كيف؟

كان يسعى بحكمة وراء الشيء الواحد الذي تتفق عليه وجهتا نظر المتخاصمين، فيؤكدها، ويزيدها وضوحاً وجلاء، ومهما تكن الظروف فإنه لا يضع أحداً منهما في جانب الخطأ والآخر في جانب الصواب!.



ثانياً: أن تتفهم وجهة نظر الآخرين.

يقول الله - سبحانه وتعالى - في القرآن الكريم:

﴿وإذ أخذنا ميثاق بني إسرائيل لا تعبدون إلا الله وبالوالدين إحساناً وذي القربى واليتامى والمساكين وقولوا للناس حسناً وأقيموا الصلاة وآتوا الزكاة﴾[١].

إن كلمات مثل: أنا على حق، وأنت على باطل!.

وأنا على صواب، وأنت على خطأ! لا تجلب لك إلاّ

(١) سورة البقرة، آية: ٨٣.

الدمار.. ومنطق كهذا ليس جديراً إلاّ بالحمقى إذ ما معنى أن يعتبر الإنسان نفسه على صواب بشكل دائم، وعلى حق بصورة مستمرة، ما دام أن الله أودع العقل في كل الناس، ووزعه بالتساوي بينهم، ولم يعط كل الحكمة لأحد حتى يمكنه ادعاء ذلك؟

ومن هنا فلا يجوز أن نسد آذاننا، وعقولنا عن كلام الآخرين، بل يجب أن نستمع إليهم، حتى وإن كنا نعتقد بأن وجهة نظرهم خاطئة. فلعلنا نجد في منطقهم كلمة توافقنا. بل لعل فكرتهم الخاطئة تلامس فكرتنا، وتعطينا آفاقاً جديدة، وتبلور أفكارنا..

أما من يغلق نوافذ تفكيره عن الاستماع للآخرين، وتفهم وجهة نظرهم، إنما هو - في الواقع - يحكم على نفسه بالجهل.

يقول الإمام الصادق عليه السلام:

«من أخلاق الجاهل: الإجابة قبل أن يسمع، والمعارضة قبل أن يفهم، والحكم بما لا يعلم»[1].

إنه من العقل أن نشارك الآخرين في عقولهم، وذلك بأن ننظر إلى الأمور من نفس الزاوية التي ينظرون إليها.

وحتى لو أردنا تغيير وجهة نظر أحد، فمن المفضل أن

---

(١) أعلام الدين ص ٣٠٣.

ننظر إلى الأمور بمنظاره أولاً، ثم نحاول تغيير ما يؤمن به بعد أن نعرف كيف ندخل على فكره، وما هي نقاط الضعف فيه..

ثم إنه لا يجوز دائماً أن نلوم الآخرين على مواقفهم وأفكارهم، فلعلك لو كنت في موقعه الاجتماعي وظروفه الموضوعية فلربما لم تكن لك أفكار وممارسات تختلف عن أفكاره وممارساته. إن من الضروري أن تقول لنفسك كلما واجهت موقفاً من صديق: يا ترى كيف كنتُ أتصرف لو كنت مكانه؟

وستكتشف أنك بذاك توفّر على نفسك وقتاً كثيراً لمعرفة دوافعه ومنطلقاته، فضلاً عن أنك سوف تكسب خبرة في فن معاملة الناس.

لقد استخدم النبي إبراهيمعليه السلام هذه الطريقة مع قومه، وكانعليه السلام الوحيد الذي يؤمن بالله - عز وجل - فيهم، بينما كان هناك أناس من قومه يعبدون الشمس، وآخرون يعبدون القمر، وغيرهم يعبدون النجوم، وكان هو على ثقة تامة بأنهم على خطأ، ولم ينتابه الشك في إيمانه قط، إلاّ أنه عرف كيف يغير أفكارهم من خلال الدخول إليهم من وجهة نظرهم.

فهم كانوا منبهرين بذلك الشيء المعلق في صفحة السماء الذي يبعث النور إلى الأرض فيعتبرونه الرب والإله. ولو أنك كنت واحداً منهم، وبمستوى مداركهم وثقافتهم الضحلة، لربما كنت تفعل كما كانوا يفعلون!.

إذن، فقد واجه إبراهيم الخليل، جماعة لهم وجهة نظر في عبادة الشمس والقمر والنجوم، حيث كانوا ينظرون إليها من زاوية أنها أشياء منورة تسبح في السماء...

فهل واجههم إبراهيم، بالتقريع؟

هل قال لهم منذ البدء بصراحة: أنتم على خطأ؟.

وماذا عساه كان يسمع منهم، غير مزيد من الإصرار على ما هم عليه؟.

من هنا، فإن إبراهيم، بدأ عملية الهداية معهم، من خلال النظر إلى ما يعبدون من وجهة نظرهم، ثم بدأ بتصحيحها لهم، أي أنّه لفت انتباههم إلى الوجه الآخر للحقيقة التي غفلوا عنها..

فهم رأوا «الوجه المشرق» للشمس والقمر والنجوم، وغاب عنهم الوجه المظلم، وهو «الأفول» فكان لا بد من لفت انتباههم إلى ذلك، ولكن بطريقة تلقى قبولهم..

يقول الله تعالى:

﴿فلما جن عليه الليل رأى كوكباً، قال: «هذا ربّي؟» فلما أفل قال: لا أحبّ الآفلين!﴾[1].

﴿فلما رأى القمر بازغاً، قال: «هذا ربّي؟» فلما أفل

(١) سورة الأنعام، آية: ٧٦.

قال: «لئن لم يهدني ربي، لأكونن من القوم الضالين﴾[1].

﴿فلما رأى الشمس بازغة، قال: هذا ربي.. هذا أكبر»، فلما أفلت، قال: يا قوم إني بريء مما تشركون، إني وجّهت وجهي للذي فطر السماوات والأرض حنيفاً وما أنا من المشركين﴾[2].

وهكذا فإن النبي إبراهيم الخليل عليه السلام انطلق لإرشادهم وهدايتهم إلى التوحيد، من خلال النظر إلى آلهتهم بمظارهم هم. ثم دلّهم إلى عجزها أمام قدرة الله، وأفولها في النهاية..

ولو أنه أظهر خطأ وجهة نظرهم منذ البداية، لرفضوا كلامه، لأنهم كانوا يرون جانباً إيجابياً في الشمس والقمر والنجوم.

وإذا كان النظر إلى الأمور، من خلال منظار الآخرين ضرورياً حتى مع المنحرفين، فكيف ذلك مع الأصدقاء، والمؤمنين؟ أو من نحاول إرشاده، وهدايته؟.

وأنت كذلك يجب أن تنظر من خلال وجهة النظر الأخرى، حتى ولو كنت على ثقة من أنك على حق، وأن الطرف الآخر على باطل.

يقول أحد الكتاب:

(١) سورة الأنعام، آية: ٧٧.
(٢) سورة الأنعام، آية: ٧٨ ـ ٧٩.

«تمهل لحظة، وقارن بين اهتمامك الشديد في شؤونك الخاصة، واهتمامك السطحي بأمور غيرك الناس. واعلم أن أي إنسان في الوجود يحس تماماً مثلما تحس أنت. وإذا أدركت ذلك فقد بلغت في فن العلاقات الإنسانية شأناً مذكوراً. ذلك أن النجاح في معاملة الناس، يعتمد على فهم وجهة نظر الطرف الآخر.

وينقل أحد الخبراء في فن العلاقات هذه القصة الطريقة:

يقول: «لقد اكتسبت خبرة في طبائع البشر أثناء نزهاتي راكباً أو راجلاً لحديقة في جوار منزلي. وأنا أحب شجر البلوط حباً جمّاً. وطالما ساءني أن أرى هذه الأشجار الباسقة، تقتلها الحرائق المتكررة. ولم تكن تلك الحرائق ناجمة عن إهمال المدخنين، ولكن معظمها كان ناجماً عن أولئك الصبيان الذين يرتادون الحدائق ليتكبروا وليفتخروا بأجدادهم الأولين، ويوقدوها ناراً تحت جذوع الأشجار. وكانت هناك لافتة تنذر كل من يشعل ناراً، بالحبس أو الغرامة. ولكنها نصبت في مكان غير منظور، وقلما وقع نظر الرواد عليها.

وكان أحد رجال البوليس موكلاً بالإشراف على هذه الحديقة، ولكنه لم يكن يلتزم بأداء واجبه حيال هؤلاء الصبية. واستمرت الحرائق تتكرر موسماً بعد موسم.

وفي إحدى المرات هرعت إلى الشرطي، وقلت له: إنّ

النار تنشر بسرعة في أرجاء الحديقة!

وطلبت منه أن يستدعي رجال المطافىء، ولكنّه أجابني بأنّ هذا الأمر ليس من اختصاصه.

ودبّ اليأس في نفسي. وعوّلت بعدها أن أعمل كما لو كنت لجنة موكلة بحماية مصالح البلاد.. والحق أنني لم أستطلع وجهة نظر الصبيان في بادىء الأمر، فكلما رأيت ناراً مشتعلة، جررت أذيالي إلى مصدرها، ونهرت الصبية، وأنذرتهم بإبلاغ البوليس، إن هم لم يطفئوا النيران. فلم يكن ذلك مجدياً، وكانت النيران تتكرر، والصبية يكررون هذا العمل، إلا أنهم كانوا في بعض الأوقات يطيعون، ولكن العناد بادٍ على وجوههم، ولذلك كانت الحرائق تتكرر.

وبمرور السنين اكتسبت بعض الخبرة في الطبائع الإنسانية، وبعض الرغبة في رؤية الأشياء من وجهة نظر الشخص الآخر، وعندئذٍ ابتعدت عن إصدار الأوامر، وكنت بدلاً من ذلك أذهب إلى الصبية وأنا ممتط جوادي وأقول لهم شيئاً كهذا:

«لعلكم تستمتعون بوقت طيب أيها الرفاق! ماذا تصنعون من غذاء؟ لقد كنت أنا في مثل سنكم شغوفاً بإشعال النار تحت جذوع الأشجار، لطهي الطعام، وما زلت أحنّ إلى ذلك.

«أتدرون أن في إشعال هذه النار خطراً كبيراً يهدد الحديقة الكبيرة الجميلة ـ بالدمار؟ أنا أعلم أنكم لا تنوون شراً، ولكن ثمة صبية غيركم يأتون إلى هنا ويشعلون النار، ثم لا يطفؤوها وهم عائدون إلى بيوتهم، وتنتشر النار بين الأغصان الجافة فتلتهم هذه الأشجار الخضراء.

«نعم، إنها مخالفة قانونية أن تشعلوا النار هكذا، ولكني لا أريد أن أتخذ هيئة المتسلط، وأتدخل في شؤونكم وأموركم الداخلية، وإني أحب أن أراكم تستمتعون بوقت طيب وجميل.

«ولكن هلا تفضلتم بإزاحة هذه الأغصان بعيداً عن النار، واعتنيتم بإهالة التراب عليها قبل إيابكم إلى بيوتكم. وفي المرة القادمة، هل لكم أن تشعلوا النار على سفح التلّ، بدل أن تكون عند جذوع الأشجار؟ فلا ضرر منها هناك، وشكراً جزيلاً أيها الرفاق! وأرجو لكم وقتاً ممتعاً».

ويضيف صاحب القصة: «ما الفارق بين هذا النوع من الكلام، وذاك؟

«إن هذا النوع من الكلام جعل الصبية يرغبون في أن يعملوا بنصيحتي، ولم تمتلىء وجوههم بالاستنكار، والعناد، وذلك لأنهم لم يرغموا على إطاعة الأوامر، واحتفظوا بكرامتهم كاملة غير منقوصة، وأحسست أنا بالارتياح، كما أحسست أنني عالجت الموقف معالجة المقدّر لوجهة نظر الطرف الآخر».

قيل أن أحد العلماء جاء إلى مجموعة من الناس فرآهم يرقصون في أوقات الصلاة فدخل معهم حلبة الرقص. فتعجب زملاؤه ـ من العلماء ـ من عمله هذا، ولكنه رغم ذلك بقي معهم، فتركوه ومشوا عنه.

وحينما عاد زملاؤه، بعد فترة من الزمن رأوا أن صاحبهم قائم للصلاة، وكل أولئك الذين كانوا يرقصون قبل أيام يصلون خلفه!

وحينما سألوه عن طريقته في هدايتهم، قال:

ـ «إنني في أول يوم وقفت معهم، ولكن قلت لهم فيما بعد: أيها الأصدقاء! لماذا الرقص دائماً؟ دعونا نصلي أيضاً. وبمرور الزمن قلت لهم: وما فائدة التطبيل والتزمير؟ وإذا بهم قد تركوا كل ذلك وتوجهوا إلى الصلاة وعبادة الله!.

إنّ احترام وجهة النظر الأخرى تتطلب أخذها بعين الاعتبار، وذلك من أجل فهم الحقيقة أولاً، أو على الأقل لعدم خسارة الآخرين.

وكما قال (فولتير) في كلمته المعروفة:

«قد أخالفك في الرأي، ولكنني مستعد للقتال دفاعاً عن وجهة نظرك».

فأنت حينما تقدّر وجهة نظر الطرف الآخر، فإنك لا تقدر فكرته فقط، وإنما كرامته أيضاً، فإن لكل إنسان كرامة،

وتتجلى كرامته في آرائه، كما تتجلى في مصالحه وممتلكاته.

ولأنك تريد الحقيقة فلا تقل لمن يخالفك: إن كلامك هذا سخيف. لأنك آنئذ تكون قد أهنته لأنّ أفكار الإنسان جزء من ذاته، وإهانة فكرته، هي إهانة مباشرة له.

لنعلم أن نسبة كبيرة من الناس ـ تصل إلى ٨٠٪ ـ يتلهفون إلى العطف، فيبحثون عن التقدير والرحمة. وإن الطفل يسارع في بعض الأحيان إلى إظهار ما لحقه من الأذى، للحصول على العطف. بل أن بعض الأطفال ربما يلحقون الأذى بأنفسهم من أجل أن يكسبوا عطف الناس ويوصلوا للآخرين ما يريدون قوله.

ولقد قال أحد الأطباء: أن كثيراً من المرضى يأتون إليّ، لا لكي يستمعوا مني، وإنما لكي استمع منهم!. ومن هنا فما من مريض إلاّ ويريد أن يقرأ الأسفار كلها على طبيبه.

وقد يأتيك إنسان ويقول لك: «صدقني إنني لم أذق طعم النوم ـ البارحة ـ حتى بان الفجر في الأفق».

والذي يقصده من ذلك هو أن يكسب منك قليلاً من العطف، فهو يريدك أن تقول له مثلاً: «ساعدك الله» أو «كان الله في عونك» ومن ثم تستمع إلى شكواه، وينقل لك وجهة نظره في بعض القضايا فلماذا لا نعطيهم ما يريدون فنستمع إليهم، ونعطف عليهم، وننظر إلى الحياة بمنظارهم أيضاً؟

إن الأنبياء، كُلّفوا أن يتكلموا مع الناس على قدر عقولهم. ـ كما تؤكد الروايات ـ فلماذا نحاول نحن دائماً أن نتكلم معهم على قدر عقولنا، ولماذا لا نحاول أن ننظر إلى الحياة، بمنظارهم؟ ولماذا لا نستمع إلى الجميع ونفهم وجهة نظرهم؟

يقول الله تعالى: **﴿الذين يستمعون القول فيتبعون أحسنه﴾**[1].

إنّ الاستماع إلى وجهات نظر الآخرين، والتعاطف معهم، والتودد إليهم أمور يأمرنا بها الدين والعقل والضمير جميعاً.

يقول رسول الله ﷺ:

«رأس العقل بعد الدين التودد إلى الناس، واصطناع الخير إلى كل برٍّ وفاجر»[2].

ويقول ﷺ أيضاً:

«رأس العقل بعد الإيمان التحبب إلى الناس»[3].

ويقول الإمام علي عليه السلام:

---

(١) سورة الزمر، آية: ١٨.
(٢) صحيفة الإمام الرضا عليه السلام ٥٢/ ح ٥٣.
(٣) روضة الواعظين ص ٣.

«رأس العقل التودد إلى الناس»[1].

❁ ❁ ❁

ثالثاً: أشر إلى الأخطاء بشكل غير ملفت.

إن النصيحة هدية، وهي جيدة ومطلوبة وواجبة أحياناً، ولكنها يجب أن تكون في السرّ. أما إذا كانت في العلانية فلربما تتحول إلى إهانة، والإهانة محرمة. ومن يريد الإصلاح فعليه بالنصح، فإننا بالنصح نستطيع الوصول إلى أهدافنا، لا عبر الإهانة.

يقول الله تعالى:

﴿وقولوا للناس حسناً﴾[2].

إن الله قد أخذ من بني إسرائيل ميثاقاً برفع الجبل على رؤوسهم، لكي يلتزموا بالأخلاق، ويقولوا للناس حسناً.

ومن الحسن في القول أن لا تهين الطرف الآخر، ولا تقرعه أمام الناس، ولا تهينه في الكلام.

يقول الإمام عليّ عليه السلام:

«النصح بين الملأ تقريع»[3].

---

(١) غرر الحكم ودرر الكلم ١/ ٣٧١/ ٢٥.

(٢) سورة البقرة، آية: ٨٣.

(٣) شرح نهج البلاغة ٢٠/ ٣٤١.

ويقول عليه السلام أيضاً:

«من وعظ أخاه سراً فقد زانه، ومن وعظه علانية فقد شانه»[1].

إن القاعدة السليمة تقول:

أشر إلى أخطاء الطرف الآخر بشكل خفي.

فكيف يكون ذلك؟

لنتعلم من رسول الله ﷺ الذي كان إذا رأى خطأً من أحد أصحابه صعد المنبر، وأشار إلى الخطأ بدون أن يذكر اسم أحد، فلم يكن المخطىء يشعر بامتهان لكرامته، بل كان يعرف ذلك في قرارة نفسه فيتراجع عنه، ويتوب منه.

يقول أحد مدراء مصانع الصلب: كنت ذات يوم أتفقد المصنع، فوقع بصري على بعض العمال وهم ينفثون دخان سجائرهم، وكانت فوق رؤوسهم - مباشرة - لافتة كتب عليها «التدخين ممنوع»، وفي البدء قررت أن أقول لهم: أولا تحسنون القراءة؟ وألا ترون هذه اللافتة؟. ولكنني تذكرت أن هذا الأسلوب لن يفعل شيئاً، وربما يدفعهم إلى الإصرار على ما يفعلون.

وبدلاً من كل ذلك ذهبت إليهم وناولت كلاً منهم

(١) كشف الغمة ٢/ ٣٥٠.

سيجارة خاصة، وقلت له: سأقدر لك صنيعك أيها الصديق لو دخنت هذه السيجارة في الردهة الخالية. وبهذا فإني قد أشرت إلى أخطائهم بشكل غير ملفت، وبطريقة الإحسان، ولذلك فإنهم اهتموا بالأمر وتركوا التدخين.

نقل لي أحد الأصدقاء، أنه كان يسير في أحد الشوارع في بلغاريا، وبيده مقدار من الموز، فأكل واحدة منها، ورمى قشرتها على حافة الشارع..

وأضاف: «بعد فترة قصيرة، سمعت هاتفاً يناديني من الخلف.. في البداية لم ألتفت إليه، ولما تكرر نداءه، وقفت له فتقدم إليّ وناولني جريدة مطوية، وقال لي: خذها فإن لك فيها هدية ثمينة.

فأخذتها، وفتحتها فإذا في وسطها قشرة الموز التي رميتها في الشارع!

ثم قال لي الرجل بأدب جم: لقد رأيتك ترمي هذه القشرة في الشارع، وكنت أنا في شرفتي، ولما عرفت أنك غريب، نزلت إليك، لأدلّك على الطريقة الصحيحة لمثل هذا العمل.

ثم أخذ بيدي إلى صندوق للقمامة كان هناك، وقال:

ـ «والآن أرجو أن ترميها هنا..».

وأضاف:

ـ «أما الجريدة فيمكنك أن تقرأها لكي تتطلع على آخر الأنباء!.

وهكذا علمني الرّجل درساً في النظافة لن أنساه..».

وحتماً لو أنه كان يواجهه بخطئه فلربّما أصرّ عليه، وحاول الانتقام لكرامته، ولكن الإشارة إلى الخطأ من طرف خفي وبهذه الطريقة هو الذي دفعه إلى أن يتعلم درساً لن ينساه..

يقول الإمام علي عليه السلام: «تلويح زلة العاقل له، أمضى عتاب»[1].

ويقول عليه السلام أيضاً:

«العبد يُقرع بالعصا، والحر تكفيه الملامة»[2].

إن الإشارة إلى الخطأ وبشكل غير مباشر، يكون أبلغ من التقريع وأفضل تأثيراً، لأن في التقريع إسقاطاً لهيبة الطرف الآخر، الأمر الذي يدفعه إلى الإصرار عليه.

يقول الإمام علي عليه السلام:

«عقوبة العقلاء التلويح لا التصريح»[3].

---

(١) غرر الحكم ودرر الكلم ١/٣١٢/٣٧.
(٢) شرح نهج البلاغة ١٦/١١٧.
(٣) غرر الحكم ودرر الكلم ٢/٤٢/٤٤.

ويقول عليه السلام أيضاً:

«من اكتفى بالتلويح، استغنى عن التقريع»[1].

ويقول عليه السلام:

«إذا لوحت للعاقل، فقد أوجعته عتاباً»[2].

(١) غرر الحكم ودرر الكلم ٢/٢٠٨/١٠٥٧.

(٢) غرر الحكم ودرر الكلم ٥٦/٥١٨.



خمس وصايا للنجاح في العلاقات العامة

الوصية الأولى

«لا تصدر الأوامر لأحد، بل اطلب ما تريد في صورة تمنيات».

إن كل شخص يرى الكون كله بعينيه، لا بعيني غيره، وهو يحب كل شيء لنفسه، ولا يحب ذاته لغيره.

ومن هنا، فإنّ لكل من تلقاه، أو تصادقه كرامة عند نفسه وإن كان وضيعاً في نظر الآخرين، ولذلك فلا يوجد إنسان يرى نفسه أمامك ـ مهما أوتيت من علم أو مال أو سلطان ـ عبداً ذليلاً يتلقى الأوامر، بل يراك زميلاً له في الخلق.

وما دام أن الناس زملاؤك، فلا يجوز أن تصدر لهم الأوامر، وتنصب من نفسك زعيماً على قبيلة، تأمر فتطاع، وتنهي فينتهون.

وتأكّد أن الناس يرفضون ما يصدر لهم من أوامر، بينهما لا يمانعون في تنفيذ ما يطلب منهم في صورة «رجاء» أو «تمنّي» أو ما شابه ذلك.

ويمكنك أن تجرب ذلك، بأن تقول لأحد زملائك:

«إني أتمنى أن تساعدني في عمل كذا..».

لتجد كيف سيحاول أن يفعل ما طلبته منه..

بينما لو أصدرت له أوامرك، فإنه قد يرد عليك بقوله: «لن أفعل».

وإذا سألته: لماذا.

فلربما يقول لك بصراحة: ـ «من أنت حتى تصدر لي أوامرك»؟.

إننا حين نقرأ القرآن الكريم، نجد أن الله تعالى ـ وهو الجبار المتكبر سبحانه ـ كثيراً ما يصدر أوامره في صيغة تمني، أو ترجي، أو في صيغة «يريد الله» أو أنه يذكر صفات المتقين، وعباده الصالحين، بدون أن يطلب من الناس مباشرة أعمالاً معينة.. فكان يحبب إلى الناس الإيمان والتقوى، عبر ذلك.

يقول تعالى:

﴿آلم * ذلك الكتاب لا ريب فيه هدى للمتّقين * الذين

يؤمنون بالغيب ويقيمون الصلاة ومما رزقناهم ينفقون..﴾[1].

فهو بدل أن يصدر أوامره قائلاً: يا أيها الناس آمنوا بالغيب، وأقيموا الصلاة، وأنفقوا، يصف المتقين بتلك الصفات.

أو مثلاً بدل أن يصدر أوامره الأخلاقية يصف عباد الله الصالحين، بقوله: **﴿وعباد الرحمن الذين يمشون على الأرض هوناً وإذا خاطبهم الجاهلون قالوا سلاماً، والذين يبيتون لربهم سجداً وقياماً﴾**.. إلى آخر الآيات.

وهكذا فإنه يقرب إليك صفات المتقين، وعباده الصالحين بهذا الأسلوب الرفيع.

وإذا كان الله - وهو جبار السماوات والأرض - لا يطالب الناس دائماً بما يريد في صورة أوامر، فلماذا تصدر أنت لهم الأوامر دائماً؟

هناك بعض العظماء الذين لم يذكر التاريخ أنهم صدروا أوامر للناس، رغم أن الناس كانوا يطيعونهم. فهم بدل أن يقولوا: «افعل هذا أو ذاك» أو «لا تفعل هذا ولا تفعل ذاك» كانوا يقولون «هل لك في أن تفعل هذا؟» أو «أتظن أن من الأصوب أن تفعل كذا»؟ فهم كانوا غالباً يفسحون المجال للشخص الآخر لكي يتصرف من تلقاء نفسه.

---

(١) سورة البقرة، آية: ١ - ٣.

ذلك لأن من الممكن أن ينفذ الآخرون أوامرك، ولكن إذا صدرت لهم الأمر في صورة تمنيات، فإنهم يندفعون من أنفسهم إلى تنفيذه، بينما صدوره في صورة «أمر» يجعلهم ينفذونه، بمقدار «إسقاط الواجب».

فالتمنيات تدفع الآخرين إلى الاستجابة لها في إطار «العطاء»، بينما الأوامر تدفعهم إلى تنفيذها بمقدار ما يرفع عنهم العتب.

وفرق كبير بين العطاء، وبين التنفيذ، فصاحب العطاء يحاول أن يأتي عمله في أحسن ما يكون، بينما صاحب التنفيذ يحاول أن يأتي عمله بمقدار إسقاط الواجب فحسب..

ثم إن أسلوب الاقتراحات، والتمنيات، يجعل من الهيّن على الشخص الآخر أن يصحح خطأه، لأنه يحتفظ بكبريائه ويشيع فيه الإحساس بالأهمية، ويسلس قياده، ويدفعه إلى التعاون بدل أن يخفزه إلى العناد..

إذن..

لكي تصلح الناس، وتؤثر فيهم قدّم أوامرك في صورة اقتراحات أو تمنيات، وتجنب إصدار أوامر صريحة.



الوصية الثانية

«لا ترق «ماء وجه» الطرف الآخر».

جاء رجل إلى الإمام علي عليه السلام وأراد أن يسأل شيئاً، فقال له الإمام: «اكتب حاجتك على الأرض، حتى لا أرى ذلّ السؤال في وجهك». فهو لم يكن يحب للرجل أن يريق ماء وجهه.

ثم إنه كما لا يجوز أن نريق «ماء وجه» الآخرين عن طريق إذلالهم، كذلك لا يجوز نذل أنفسنا عند الآخرين.

يقول الإمام الصادق عليه السلام:

«إن الله تبارك وتعالى فوّض إلى المؤمن كل شيء إلا إذلال نفسه»[1].

ويقول عليه السلام أيضاً:

«لا ينبغي للمؤمن أن يذل نفسه».

قيل له: وكيف يذل نفسه؟

قال: يتعرض لما لا يطيق فيذلها[2].

وإذا كان الأمر كذلك بالنسبة إلى الإنسان نفسه، فكيف بالنسبة إلى إخوانه وأصدقائه؟

---

(١) مشكاة الأنوار ص ٢٤٤.

(٢) مشكاة الأنوار ص ٢٤٥.

وفي الحقيقة فإن مشاعر الناس ليست من الخرسانة المسلّحة بل هي من الزجاج، والزجاج ينكسر من صدمة حجر صغير، وإذا انكسر فلا يمكن إعادته إلى وضعه السابق من دون أن يترك أثراً.

وكما في الزجاج كذلك في مشاعر الناس.. إنها إذا انكسرت فلا تعود بسهولة إلى وضعها السابق، بل يبقى في النفس منها شيء..

يقول الشاعر:

جراحاتُ السنان لها التيامُ ولا يلتام ما جَرَح اللّسانُ

إذن: ما يفتخر به البعض بقوله:

«جاءني فلان، فقلت له كلمة اصفرّ لها وجهه»!

أمرٌ بعيد عن الإنسانية.. وهو اعتزاز بالعمل السيء، ولا شك أن من يرتاح من إراقة ماء وجه الآخرين، ليس أكثر من طاغوت صغير. لأنه لا يجوز إراقة ماء وجه أحد حتى الأطفال لأن ذلك يصنع في نفسه جرحاً لا يندمل بسهولة..

ولتتذكر دائماً كلمة رسول الله ﷺ التي كان يقولها لبعض الآباء حينما كانوا يأتون إليه بأطفالهم ليؤذن في آذانهم، فكان بعض الأطفال يبول على ثياب النبي، فكان الآباء ينهرونهم.. إلاّ أن النبي ﷺ كان يمنعهم من ذلك قائلاً:

- «دعه يكمّلُ بوله.. فإن هذا الثوب يطهّره الماء..

وماذا يطهّر نفسية هذا الطفل؟».

ذات مرة أرادوا تغيير شخص من موقع مسؤوليته، إلى موقع آخر. وكان مرهف الإحساس، رقيق العاطفة، فغيروا موقعه بطريقة لبقة جداً، ومن دون إراقة ماء وجهه، وذلك بأن عينوه «مستشاراً» فسرى الارتياح في نفسه، لأن منصبه قد ارتفع، ولكنهم في الحقيقة كانوا قد حولوه من مسؤول له حق اتخاذ القرار، إلى مجرد مستشار.

إن بضع دقائق من التفكير وكلمة مهذبة، أو اثنتين، وإدراك وجهة نظر الشخص الآخر كفيلة بأن تخفف من وطأة اللّطمة، وتكسر حدّتها، فدعنا نذكر هذا الأمر ونعمل به في المرة التالية التي تواجهنا فيها مهمة إقالة موظف أو الاستغناء عن خادم، أو نصح طفل..

إن إراقة ماء وجه الآخرين، إهانة لهم، والإهانة محرّمة حتى لمن يحكم عليه بالموت شرعاً.. فكيف بالنسبة إلى الناس، وخاصة الأصدقاء؟.

عندما جيء بأسارى قبيلة «طيء» إلى رسول الله ﷺ، كانت فيهم (سفانه) ابنة حاتم الطائي. فلما وصلوا إلى المدينة وقفت سفانه أمام النبي قائلة: «يا محمد! مات الوالد وغاب الوافد وأنا ابنة سيّد قومي، وكان أبي يحب مكارم الأخلاق، ويفك العاني ويحمي الذمار، ويقري الضيف، ويشبع الجائع، وما جاءه طالب حاجة إلا ردّه بها.

فقال النبيّ ﷺ:

ـ «هذه صفات المؤمنين.. من أبوك؟».

قالت: أنا سفانة ابنة حاتم الطائي.

فقال رسول الله ﷺ: حقاً لو كان أبوك مؤمناً لترحمنا عليه.

ثم أردف قائلاً لأصحابه: «خلّوا عنها، كرامةً لأبيها».

فقالت: أنا وحدي؟ أم أنا ومن معي؟

قال النبيّ ﷺ: خلوا عمّن معها كرامة لها.

ثم أمر لها بحمر النعم (الإبل والبقر والغنم)، فأعطى لها حتى سدّ ما بين جبلين.

فقالت: يا محمد.. هذا عطاء من لا يخاف الفقر!

فقال رسول الله ﷺ: هكذا أدبني ربي فأحسن تأديبي.

ثم قالت: أي محمد! أتأذن لي بالدعاء؟

فرفع النبي ﷺ يديه علامة الإذن.

فقالت: «أصاب الله ببرك مواقعه، ولا جعل لك إلى لئيم حاجة، ولا سلب نعمة قوم إلا وجعلك سَبَباً لردها عليهم».

فقال النبي ﷺ: آمين.

ثم أرسلها رسول الله ﷺ مع جماعة من قومها لإيصالها

إلى إهلها ـ وهي مشركة وابنة مشرك ـ. وبعد ذلك التفت النبي ﷺ إلى أصحابه وقال قولته الشهيرة:

«إرحموا ثلاثاً: ـ وحقَّ أن يُرحموا ـ عزيزاً ذل من بعد عزّه، وغنياً افتقر من بعد غناه، وعالماً ضاع بين جهال»[1].

وهكذا احتفظ النبي ﷺ بماء وجه هذه الأسيرة، وأطلقها ومن معها من الأسرى، وأعطاها أكثر مما كانت تتوقع.

فلماذا لا نتعلم من رسول الله ذلك؟



الوصية الثالثة

«اذكر حسنات الناس وشجعهم على أعمال الخير».

تلك قاعدة أخرى من قواعد الإصلاح، وهي من أنجح الطرق وأنفعها، وأقربها لتحقيق الصلاح.

غير أن أغلب الناس يتصرفون بالمقلوب تماماً.. فهم يلجأون إلى تذكير الأطراف المخطئة بسلبياتها وأخطائها، ظناً منهم أن هذا التذكير سيساهم في إزالة السلبيات وتصحيح الأخطاء.

ولا شك في أن هذا الأسلوب خاطىء، سواء كان مع

---

(١) بحار الأنوار ٧٤/ ٤٠٥.

الناس أو الأصدقاء.. والأسلوب الصحيح هو ذكر الحسنات والتشجيع عليها، وفقاً لمبدأ إزالة السيئات بالحسنات وطرد الفساد بالإصلاح.

فعندما تريد أن تطرد الظلام فلا يكفى أن تلعنه، بل لا بدّ أن تشعل بدل ذلك شمعة... وحينئذ سيضطر الظلام إلى الهروب.

وفيما يرتبط بالمجتمع فإن مسؤوليتك هي أن تشعل في قلوبهم شموع الآمال، بدل أن تلعن ظلمات الصفات السيئة التي بداخلهم، بالإضافة أن في ذلك أجر كبير عند الله.

يقول الإمام علي عليه السلام:

«لكل مسلم على من أثنى عليه مثوبةً من جزاء، وعارفة من عطاء»[1].

والثناء هو ذكر الحسنات، والتشجيع عليها، مما يعود على المثني بالجزاء والعطاء: الجزاء من عند الله وهو ثابت، والعطاء من عند الناس وهو متغير، فإذا لم يتحقق العطاء الدنيوي فلا شك أن الجزاء الأخروي من عند الله تبارك وتعالى سيتحقق له.

يقول الإمام علي عليه السلام في عهده إلى مالك الأشتر.

---

(١) غرر الحكم ٢/١١٩/٤٥.

«ولا يكوننَّ المحسن والمسيء عندك بمنزلة سواء، فإن في ذلك تزهيداً لأهل الإحسان في الإحسان، وتدريباً لأهل الإساءة في الإساءة، وألزم كلاً منهم ما ألزم نفسه»[1].

وعليه فإن الإحسان خصلة تستحق الثناء والتقدير، وواجبنا هو المدح لأقل إجادة بدل النقد لأي خطأ، الأمر الذي يحث الطرف الآخر على مواصلة الإجادة ومحاولة تكرارها.

ونحن عن طريق الثناء والتشجيع نستطيع أن ندفع حتى الحيوانات إلى أن تفعل ما نريد، فحيوانات السيرك مثلاً لم يروضها مدربوها عبر النقد والضرب، وإنما عبر التقدير والتشجيع..

وقد تسأل: كيف كان ذلك؟

والجواب:

يقول أحد المؤلفين «راقبت مدرب السيرك وهو يجوب الأخطار ويعرض تمثيلياته، ودهشت من قدرته على السيطرة على الحيوانات المتوحشة كالكلاب والذئاب والأسود والنمور والفيلة، فبدأت أبحث عن سبب إطاعة هذه الحيوانات له، فلاحظت أن ذلك تأتّى له عبر التشجيع، فمثلاً إذا أبدى الكلب شيئاً من الإجادة لحركة معيَّنة ـ ولو يسيراً ـ أسرع إليه وربت

(١) نهج البلاغة ص ٤٣٠ ـ ٤٣١.

على ظهره، وألقى إليه قطعة من اللحم».

فإذا كان التشجيع نافعاً مع الحيوانات المتوحشة، فكيف هو مع البشر؟

يقول مدير أحد السجون عن سجنائه، وهم مجموعة من السراق والمجرمين والقتلة: «لقد وجدت أن تقديري للجهود التي يبذلها نزلاء السجن يأتي بنتائج باهرة، ويستحثهم إلى الصلاح أكثر مما يفعل النقد والتفتيش عن الأخطاء».

وحتى في سجون الطغاة يمارسون عملية «غسيل المخ». وهي قائمة على أمرين: التعذيب الوحشي المنظم والدائم من جهة.. والتشجيع والترغيب من جهة أخرى، حيث يأتي المكلف بالتعذيب أولاً وينزل بالسجين أبشع ألوان التعذيب والتنكيل، ثم يأتي من يربت على كتفه، ويخاطبه بأسلوب عاطفي ويتوسل إليه أن يعترف حتى يخلص نفسه، فإذا اعترف السجين بكلمة واحدة شجعه عليها، وحاول أن يستدرجه إلى المزيد من الاعترافات.

إنّك تستطيع أن تلوم ابنك إذا لم يقرأ خلال شهر إلاّ كتاباً واحداً فقط فتأتي إليه وتلقي عليه محاضرة وتقول له: «أيها الجاهل الأحمق، إن غيرك يطالع في اليوم الواحد أكثر من كتاب، وأنت لم تطالع إلاّ كتاباً واحداً فقط؟».

هذا الأسلوب لن يجدي معه شيئاً، ولكن ربما تدفعه إلى

أن يمدَّ يده تحت سيف التقريع إلى كتاب آخر ويذهب إلى الشاطىء، ثم يطالع أمواج البحر بدل الكتاب.

ولكنك لو ذكرت حسناته وقلت له: «إن مطالعتك لهذا الكتاب دليل على اهتمامك بالعلم، وإن كل الذين سبقوك من العلماء والعظماء إنما كانوا يتدرجون في المطالعة، فإذا ما أتموا كتاباً ذهبوا لآخر ـ حتى أن بعضهم يقرأ في اليوم الواحد أكثر من كتاب واحد».

هذا الأسلوب الإيجابي غير الجارح سيدفعه بلا ريب إلى المطالعة المستمرة برحابة صدر، وتقبل نفسي واقتناع تام.

إن التشجيع هو الطريقة المثلى القادرة على أن تكشف لكل إنسان مواهبه، ومن يريد إصلاح الناس لا بد أن يتعلم كيف يشجعهم على إدراك كفاءاتهم، واكتشاف المخزون الضخم من الطاقات والقدرات التي أودعها الله تعالى فيه.

أما التقريع فإنه لا ينفع إلا العبيد، فإذا رغبت أن تتعامل مع الأحرار لا مع العبيد، ومع البشر لا مع مجموعة آلات... فعليك بالتشجيع لا التقريع، ويجب أن لا ننسى أن ٩٩٪ من الناس أحرار في نفسياتهم وليسوا عبيداً فيها.

وهكذا يجب أن لا تستعمل مع الناس إلا التشجيع وذكر الحسنات، وأن تبين لهم أية طاقات هائلة مكنونة فيهم.

لا بد أن نقول لمن تلقاه: «فيك يرقد عظيم من عظماء

التاريخ فأيقظه، وفيك ينام مغيِّر عظيم للبشرية فلا تدعه يموت».

هكذا يتقدم الإنسان، وتتفجر طاقاته.. أن تمدحه وتشجعه لا أن تذمه وتثبطه.. أن تقول له «إنك عظيم إن طالعت.. وكبير إن تعلمت.. وناجح إن عملت..». حتى يرى نفسه بهذا الحجم، فينطلق نحو المطالعة والعلم والعمل، ليكون في يوما ما بالمستوى الذي رسمته له.

وأعتقد أن فريق كرة القدم يدرك أي أثر للتشجيع يتركه المشاهدون عليهم، حتى أن الواحد منهم يبدي من النشاط والإجادة خلال ساعة أو ساعتين ما يعتبر محالاً في الحالات العادية ـ والسبب هو أن آلاف الأكف تصفق له، ومئات الأفواه تهتف له بالتشجيع.

وهكذا الأمر بالنسبة إلى المؤلف، والقارىء، والعالم، والثائر، فإذا وجدوا تشجيعاً كافياً، فإنهم يواصلون دربهم بمزيد من النشاط والفاعلية.

وحتى بالنسبة إلى من فقد شيئاً مادياً، فإن التشجيع يعوضه أمراً معنوياً.. ويقوم بحفظ حالة التوازن في نفسه، فلا ينتهي به الأمر إلى أن يصاب بالانهيار تحت وطأة الخسارة والمصيبة.

يقول أنس بن مالك: «خدمت رسول الله ﷺ عشر سنوات، فما قال لي «أفٍ» قط، ولا قال لشيء صنعته: لم

صنعته؟ ولا لشيء تركته: لم تركته»؟!

والتاريخ يؤكد بأن رسول الله لم يكن ينتقد إنساناً قط، وإنما إذا رأى من أحد خطأ صعد المنبر وقال «ما بال أقوام يفعلون كذا وكذا.؟».

فهوﷺ لا ينتقد المخطىء بل ينتقد الخطأ، ولا ينتقد المفسد بل ينتقد الفساد، أما المفسد فقد كانﷺ يشجعه على الصلاح ويدفعه إلى الخير.

والخلاصة: إن انتقاد المخطىء أسلوب غير صحيح، لأنه منفر للطرف الآخر مما يجعله في حالة من عدم التجاوب و «اللامبالاة»، وإن الأسلوب الأمثل هو تشجيعه على الصلاح والاكتفاء بانتقاد الخطأ وحده دون المساس بكرامة المخطىء.

إن التشجيع مثل إشعال النور في الظلام، فهو يطرد الظلمة بشكل طبيعي، بينما الانتقاد مثل لعن الظلام، فلو استمر مليون عام فلن يغيّر شيئاً.

إن التقدير والمديح قد يغيّران حياة الإنسان تماماً.. وهذا ما حدث لصاحب القصة التالية:

منذ أكثر من نصف قرن، كان صبي من لندن يشتغل كاتباً بسيطاً في متجر متواضع. وكان يستيقظ في الخامسة صباحاً فيكنس المتجر وينظفه.. ثم ينكب على عمله أربع عشرة ساعة في اليوم!.

وكان الفتى يحتقر هذا العمل ويمقته، فلما انقضت سنتان طفح منه الكيل، ولم يعد يحتمل شيئاً فوق ذلك، فنهض ذات صباح وقطع خمسة عشر ميلاً كانت تفصل بينه وبين أمّه التي كانت تعمل مستخدمة في بيت أحد الأثرياء، وتوسل الصبي إلى أمّه أن تعفيه من هذا العمل، وأقسم أنه سوف ينتحر إن هي أصرّت على عودته إلى عمله البغيض!

ثم كتب خطاباً طويلاً يفيض مرارة إلى ناظر مدرسته القديمة، شكا فيه سوء حظه في الحياة، فمنحه ناظر المدرسة التقدير، وأكد له أنه شاب كفء، ذكي، وعيّنه مدرساً في مدرسته. وقد غيّر هذا التقدير مستقبل الصبي، وأثر بعد ذلك أثراً باقياً في الأدب الإنجليزي الحديث، فقد كتب هذا الصبي منذ ذلك الحين نيفاً وسبعين كتاباً، إنه «هـ. ج. ويلز»!.

أتبتغي أن تحسن أحوال الناس، أو من يهمك أمره منهم؟.

لو إننا شجعنا الناس الذين نتصل بهم على إدراك مواهبهم الخفية لذهبنا إلى أبعد من مجرد تحسينهم.. لبنينا حياتهم من جديد!

أتظن أن هذه مبالغة؟ إذن فانصت إلى هذه الكلمات الحكيمة التي قالها واحد من علماء النفس.

«إذا نحن قارّنا أحوالنا كما هي، بما يجب أن تكون

عليه لوجدنا أننا أنصاف أحياء! إننا نستخدم جزءاً يسيراً من طاقاتنا الذهنية والجسمية، أو بصيغة أخرى: يعيش الفرد منا في نطاق يصطنعه داخل حدوده الواسعة! إنه يملك قوى مختلفة الأنواع، ولكنه يحيد عادة عن استخدامها».

❀ ❀ ❀

الوصية الرابعة

«امنح الآخرين الثقة بأنهم قادرون على الإصلاح».

إذا أردت أن تدفع إنساناً إلى عمل يحتاج إلى شجاعة، فما عليك إلا أن تخبره بأنك واثق من شجاعته، ذلك لأن إنجاز أي عمل بحاجة إلى ثقة بقدره في نفس الإنسان..

فالمؤلف لا بدّ أن يمتلك مقداراً كافياً من الثقة بحجم ما يريد الكتابة فيه، والمقاتل لا بد أن يمتلك من الثقة بما يعادل من حجم العملية القتالية التي ينوي القيام بها.

وطالما أن الثقة لا تولد بالضرورة مع الإنسان، وليست دائماً موجودة فيه فينبغي أن يشحن باستمرار بهذه الثقة، سواء من قبل نفسه أو من قبل الآخرين.

فلزرع الثقة في الآخرين لا تحتاج إلى أكثر من «الكلام» وتحريك اللسان.. فلا تبخل بزرع الثقة في الناس، ولا تظن أن الثقة مخزون كامن في النفس البشرية، ولا تقل إن من يثق

بنفسه لا يحتاج إلى من يعطيه ذلك. . .

إن الثقة في الحقيقة «عملة» يتبادلها الناس فيما بينهم، وكذلك «التثبيط» والفارق هو أن التثبيط عملة مزورة لا تسمن ولا تغني من جوع، بينما الثقة عملة صحيحة. . فإذا أردت إصلاح الناس فإن من واجبك أن تبين لهم بأنك واثق من قدرتهم على التغيير نحو الصلاح، وإذا أردت دفع شعب إلى تغيير جذري في حياتهم فلا بد أن يثقوا بأنهم فعلاً بحجم ذلك، وأنك واثق من قدرتهم على تحقيق ما يريدون.

يقول أحد الناجحين:

«إن في وسعك أن تجعل أي إنسان ينقاد لك عن طيب خاطر، إذا أظهرت لك أنك تحترم فيه ولو نوعاً واحداً من المقدرة».

من هنا إذا أردت الاستفادة من شخص في ناحية ما، فما عليك إلا أن تؤكد له بأن هذه الناحية بالذات هي من نواحي القوة فيه.

ومن الخطأ أن تطلب من شخص ـ مثلاً ـ أن يلقي محاضرة ثم تقول له: «أنا أطلب منك ذلك، بالرغم من أنني واثق بأنك غير قادر على هذا الأمر».

لأن هذا يعني أنك تقضي على كل ما لديه من الثقة بالنفس، ومع فقدان الثقة بالنفس كيف يمكن لأحد أن يحقق شيئاً.

إن إعطاء الثقة للطرف الآخر، والتظاهر بقدرته على تحقيق أمرٍ ما، سيدفعه إلى محاولة الاحتفاظ بهذه الثقة وإلى عدم تخييب ظنك فيه.

وفي هذا المجال نروي القصة الآتية: «ذات مرة نُقل موظف من مسؤول لآخر، وكان فيما قاله مسؤوله السابق لمسؤوله الجديد: «إن هذا الشاب يتمتع ببعض الصفات الحسنة، إلا أنه لا يواظب على المواعيد، ولا ينجز الأعمال حسب الوقت المتفق عليه».

هنا رأى المسؤول الجديد نفسه بين خيارين:

الأول: أن يصبّ جام غضبه على الشاب بمجرد أن يتسلمه ويقول له: إن مسؤولك السابق قد ذكر سلبياتك، وأوضح لي عدم اهتمامك بالمواعيد، وأنا أحذرك من مغبة الاستمرار في هذه الصفة السيئة.. وإلا..».

الخيار الثاني: أن يبدي ثقته له بقدرته على التخلص من تلك السلبية، ويشجعه على ذلك، وهذا ما فعله المسؤول الجديد، حيث كان متأكداً أن هذا الخيار هو الأسهل والأفضل والأنفع..

وفي أول لقاء بينهما التزم الشاب بالموعد على خلاف عادته، فقال له مسؤوله الجديد: «إن مسؤولك السابق امتدح فيك كثيراً من الصفات الحسنة، ولكنه ذكر بأنك لا تحافظ

على مواعيدك، إلا أنني أعتقد أنه كان مخطئاً في ذلك. فها أنت قد حضرت في الموعد المحدد، وإنني على ثقة بأنك سوف تهتم بهذا الأمر الخطير معي دائماً».

وكانت النتيجة أن هذا الشاب لم يحافظ على مواعيده فحسب، بل صار التزامه أفضل من التزام كلٍ من مسؤوله السابق والجديد، وفوق ذلك كان يحاول أن ينجز الأعمال قبل موعدها وليس فقط في موعدها، كل ذلك من أجل أن لا يفتقد ثقة مسؤوله الجديد فيه.

بينما لو سلك المسؤول الجديد الخيار الأول لما حاول الشاب أن يصلح نفسه، لأنه في هذه الحالة سيرى أن شخصيته ممزقة ومنتهية عند مسؤوله.. فلماذا يحاول ترميمها وإعادتها؟.

وثمة قصة أخرى ذكرتها إحدى المؤلفات في كتابها حيث وصفت التحول العجيب الذي طرأ على فتاة بلجيكية بلهاء فقالت:

«اعتادت فتاة كانت تعمل خادمة في فندق مجاور أن تحضر لي وجبات طعامي، وكانت تدعى مريم وتلقب «بغاسلة الصحون» لأنها بدأت عملها في مغسل الفندق، ومريم فتاة عانس بلهاء ذميمة الخلقة حولاء العينين معوجة الساقين.. وهذا ما يدعوها إلى أن تبقى غسالة الصحون في ذلك الفندق..

وذات يوم وبينما هي تحمل طبق «المعكرونة» قلت لها: «يا مريم إنك لا تدرين أية كنوز هي دفينة فيك!»..

وجرياً على عادتها في السيطرة على عواطفها لبثت بضع دقائق لا تحرك شيئاً، ثم وضعت الصحن على المائدة وقالت:

«يا سيدتي، لم أكن أصدق ذلك أبداً».

إنها لم تبد شكاً ولم تلق سؤالاً، بل عادت ببساطة إلى المطبخ وأخذت تكرر على نفسها العبارة: «يا مريم إنك لا تدرين أية كنوز هي دفينة فيك»، ثم اشتد إيمانها بذلك، واستولى على مشاعرها الاعتقاد بأنها مستودع للروائع غير المنظورة! حتى لم يعد أحد يسخر منها، وبدأت توجه عنايتها نحو وجهها وجسدها حتى بدا كأن شبابها الذاوي قد تفتح من جديد.

وبعد مضي شهرين، وفيما أنا أستعد للرحيل جاءت مريم وأعلنت لي خطبتها لابن عم رئيس الطهاة في الفندق، وأخبرتني بأنها ستصبح سيدة عما قريب!!

وهكذا.. غيرت عبارة صغيرة حياتها بأكملها.

فإذا كانت لزرع الثقة هذا المفعول السحري في الناس، فلماذا لا تستفيد منه أنت من أجل الإصلاح؟

إن الثقة بالنفس لا تُشتري من المكاتب أو المحلات التجارية، بل هي بين يديك إن شئت منحتها للناس بلا صعوبة وإن شئت منعتها عنهم.

وهناك قصة أخرى، تكشف عن المفعول السحري لزرع الثقة في نفوس الآخرين.

خطب شاب فتاة، فرغبت إليه في أن يحفظ القرآن كله قبل أن يتزوجا. وكان الشاب راغباً في حفظ القرآن باعتباره كتابه المقدس ومبدأه ورسالته، وكان قد بدأ منذ فترة قديمة بحفظ القرآن ولكنه أخفق إخفاقاً ذريعاً مما جعله يحمل يأساً مسبقاً في قدرته على هذا الأمر.

وكان السبب الأكبر في ذلك الإخفاق هو أن المعلم الذي استشاره في ذلك قد ثبّط عزيمته، مما زرع في نفسه اليأس من قدرته على إنجازه.

وبعد خطوبته من تلك الفتاة وطلبها منه ذلك استشار رجلاً آخر وشرح له إخفاقه السابق ففوجىء بأن الرجل يعتبر ذلك الإخفاق عامل نجاح له، لأن محاولته الأولى ـ حسب رأيه ـ تدل على أمرين:

أولاً ـ الرغبة، لأن أول خطوة لتحقيق أي إنجاز هو الرغبة فيه.

وثانياً ـ إن ذاكرته لا تزال تحتفظ ببعض الآيات والكلمات فلن يكون صعباً عليه حفظ القرآن من جديد. ولما استمع الرجل إلى الشاب وهو يتلو بعض الآيات وجد أن أخطاءه كثيرة، لكنه لم يصارحه بذلك.. بل قال له:

«صحيح أن حفظك قديم، ولكن يبدو أنك قادر على حفظ القرآن كله مع جهد أقل من السابق!..

وكانت النتيجة أن الشاب بدأ حفظ القرآن بثقة أكبر بنفسه بالرغم من أنه كان يشكك بين فترة وأخرى في صحة كلام الرجل.. إلا أنه كان يقول لنفسه: «لعل الرجل صادق».

ولم يمر ستة شهور إلا وقدحفظ القرآن كله وتزوج تلك الفتاة المؤمنة حسب شرطها.

وتلك هي آثار الثقة بالنفس.. وعكسه تماماً التقريع والتثبيط فهما لا يمنعان الإنسان من الإجادة فحسب، بل يدفعانه نحو الهلاك. ولا زلت أتذكر شاباً في ريعان عمره أصيب بالجنون، وأدخل مستشفى الأمراض العصبية. وكان قبل ذلك شاعراً جيداً ومؤلفاً ناجحاً. اندهشت من حالته وسألت ابن أخته عن سبب الجنون فقال: «السبب هو أبوه».

قلت: كيف؟

قال: كان هذا الابن ما قبل الأخير في أولاد جدي، وجدي كان يحب ولده الأكبر والأصغر وما بينهما.. إلا هذا فهو لم يكن يحبه، وكان في صغره حينما يلاعبه مع بقية إخوانه يأتي مندفعاً إلى حضن أبيه، ولكن الأب كان يبعده بقولة قائلاً:

«ابتعد عني يا مجنون، فإنك لن تصبح شيئاً». . وكان إذا كسر صحناً زجاجياً مثلاً يصرخ أبوه في وجهه قائلاً له: أنت مجنون. .

وبالفعل كانت هدية والده إليه أن جعله مجنوناً حقيقياً!

ومن هنا فإن من الواجب على كل مصلح أن يُشعر الطرف الآخر بأنه جدير بالثقة، وأن له من المواهب والقدرات الكثير مما يمكن استغلالها.

فلو أردت أن تدفع إنساناً إلى الخطابة، أخبره بأنه يملك موهبة الخطابة بالفعل، وبلا ريب سيدفعه ذلك إلى التمرين والتدريب حتى يجيدها تماماً.

وكتجربة شخصية، حول ما يتعلق بالكتب الاجتماعية التي ألَّفتها فإنني قبل أن أتعلم الكتابة والتأليف التقيت بمن كنت أحترمه وسألته: في أي مجالات الحياة تقترح عليَّ أكتب؟

فقال: «أكتب في المجالات الاجتماعية». وحينها لم أكن أعرف بالضبط ما تعنيه كلمة «المجالات الاجتماعية»، فأوضح لي ذلك وأعطاني ثقته بقدرتي على التأليف. .

ولا أخفي بأنني ما زلت مديناً لذلك الرجل بمؤلفاتي في الحقل الاجتماعي. . .

وهكذا فإن شحن الناس بالثقة، والكشف عن قدراتهم،

وتحبيب الأعمال الجيدة إليهم، يأتي بنتائج كبيرة وإنجازات عظيمة.

وفي الحقيقة فإن في وسع أي إنسان أن ينقاد لك عن طيب خاطر إذا أظهرت له أنك تحترم فيه، ولو ضرباً واحداً من المقدرة. فإذا أردت أن تنمّي في أي شخص إحدى المواهب، فما عليك إلا أن تؤكد له أن تلك الموهبة بالذات من نواحي القوة فيه؟».

تقول الحكمة:

«تظاهر بفضيلة إن لم تكن فيك».

وإنه ليحسن أن تتظاهر دائماً بأن الشخص الآخر له الفضيلة التي تحب أن تكون فيه. أعطه صيتاً حسناً في ذلك الجانب، لكي يبذل جهد الجبابرة حتى لا يخيّب ظنك فيه!.



الوصية الخامسة

«أعط لكل شخص موقعاً متميزاً»..

هذه أيضاً قاعدة مهمة في نجاح الإصلاح الاجتماعي، فإذا أردت تحويل خطيب عادي إلى خطيب مفوّه أعطه مسؤولية تدريب مجموعة خطباء.. وسيصبح هو بالضرورة خطيباً ناجحاً.

وقد تقول: «ولكن فاقد الشيء لايعطيه؟.

وأقول: هذا صحيح، ولكن عن طريق هذه المسؤولية سيتدرب هو حتى يصل إلى المستوى الذي تريده أن يكون فيه، فيصبح خطيباً مفوهاً كما يدرب غيره على ذلك.. فإعطاؤك للطرف الآخر دوراً يجعله بطبيعة الحال يحاول أن يكون بمستوى المسؤولية الجديدة.

ومن هنا قيل: إن الرئاسة تصنع الرئيس.

فلو عينوك رئيساً، فإنك ستتصرف وكأنك رئيس بالفعل، وستترك العادات السابقة التي لا تليق بالرئيس..

يروي رجل قصته قائلاً:

«كنت أتبرم من مجموعة أطفال يلهون ويلعبون أمام بيتنا ويفسدون الزرع الذي من حوله، ولكم دخلت معهم في لوم وتعنيف.. ولكن بلا جدوى.

وأخيراً قررت أن أعطي لأكثرهم عبثاً مركزاً ودوراً في ضبطهم، فعينته مسؤولاً عن بقية الأطفال ومشرفاً عليهم.



ورغم أنه هو الذي كان يثير الشغب، ويؤجج النيران حول بيتنا إلا أنه تغير مع إعطائي له الثقة بقدرته على قيادة مجموعة الأطفال.. وتولي مهمة الدفاع عن بيتنا وعن الحديقة..

إذن إن إعطاء الدور هو تعبير آخر من إعطاء الثقة.. وسيحاول الطرف الآخر الذي تعطيه الدور والثقة أن يكون بالمستوى الذي تتوقعه منه.

الفهرست

المقدمة ٧

أقصر الطرق لكسب الآخرين ٩

تعلّم كيف تثير الكوامن الخيّرة في الناس ٣٥

انظر إلى الأشياء بمنظار غيرك ٦٩

خمس وصايا للنجاح في العلاقات العامة: ٩٣

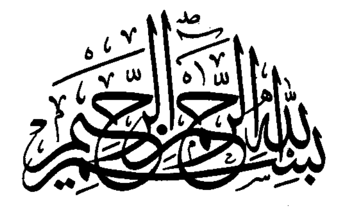
١ ـ لا تصدر أوامر ٩٥

٢ ـ لا ترق ماء وجه الطرف الآخر ٩٩

٣ ـ اذكر حسنات الناس وشجّعهم على أعمال الخير ١٠٣

٤ ـ امنح الآخرين الثقة بأنهم قادرون على الاصطلاح ١١١

٥ ـ إعط لكل شخص موقعاً متميزاً ١١٩


بسم الله الرحمن الرحيم